



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ANALISIS KUALITAS LAYANAN SISTEM INFORMASI AKADEMIK TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA DENGAN METODE E-SERVQUAL PADA STIKES AL INSYIRAH PEKANBARU

TUGAS AKHIR

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
untuk Memperoleh Gelar Sarjana Komputer pada
Program Studi Sistem Informasi

Oleh:

YUNI AULYA MIRZAL

11653203628



UIN SUSKA RIAU

**FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
PEKANBARU**

2021



LEMBAR PERSETUJUAN

ANALISIS KUALITAS LAYANAN SISTEM INFORMASI AKADEMIK TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA DENGAN METODE E-SERVQUAL PADA STIKES AL INSYIRAH PEKANBARU

TUGAS AKHIR

Oleh:

YUNLAULYA MIRZAL

11653203628

Telah diperiksa dan disetujui sebagai laporan tugas akhir
di Pekanbaru, pada tanggal 12 Juli 2021

Ketua Program Studi

Idria Maita, S.Kom., M.Sc.

NIP. 197905132007102005

Pembimbing

Eki Saputra, S.Kom., M.Kom.

NIP. 198812102015031006

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LEMBAR PENGESAHAN

ANALISIS KUALITAS LAYANAN SISTEM INFORMASI
AKADEMIK TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA DENGAN
METODE E-SERVQUAL PADA STIKES AL INSYIRAH
PEKANBARU

TUGAS AKHIR

Oleh:

YUNI AULYA MIRZAL

11653203628

Telah dipertahankan di depan sidang dewan penguji
sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer
Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau
di Pekanbaru, pada tanggal 23 Juni 2021

Pekanbaru, 23 Juni 2021

Mengesahkan,

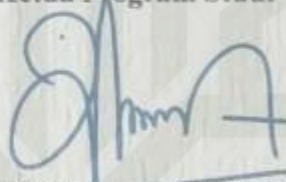
Dekan



Dr. Drs. Ahmad Darmawati, M.A.g.

NIP. 196606041992031004

Ketua Program Studi



Idria Maita, S.Kom., M.Sc.

NIP. 197905132007102005

DEWAN PENGUJI:

Ketua : Arif Marsal, Lc., M.A.

Sekretaris : Eki Saputra, S.Kom., M.Kom.

Anggota 1 : Dr. Muhammad Luthfi Hamzah, B.IT., M.Kom.

Anggota 2 : Tengku Khairil Ahsyar, S.Kom., M.Kom.



LEMBAR HAK ATAS KEKAYAAN INTELEKTUAL

Tugas Akhir yang tidak diterbitkan ini terdaftar dan tersedia di Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau adalah terbuka untuk umum, dengan ketentuan bahwa hak cipta ada pada penulis. Referensi kepustakaan diperkenankan dicatat, tetapi pengutipan atau ringkasan hanya dapat dilakukan atas izin penulis dan harus dilakukan mengikuti kaedah dan kebiasaan ilmiah serta menyebutkan sumbernya.

Penggandaan atau penerbitan sebagian atau seluruh Tugas Akhir ini harus memperoleh izin tertulis dari Dekan Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Perpustakaan dapat meminjamkan Tugas Akhir ini untuk anggotanya dengan mengisi nama, tanda peminjaman dan tanggal pinjam pada *form* peminjaman.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam Tugas Akhir ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan di dalam daftar pustaka.

Pekanbaru, 23 Juni 2021
Yang membuat pernyataan,

Yuni Aulya Mirzal

NIM. 11653203628

UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LEMBAR PERSEMBAHAN

Puji dan syukur saya persembahkan kepada Mu ya Rabb, atas rahmat, karunia dan nikmat yang telah engkau berikan, sehingga dapat memberi saya kesempatan dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan baik. Sholawat dan salam saya sampaikan kepada nabi besar Muhammad SAW yang telah membawa umat manusia ke dunia yang kaya akan ilmu.

Ayah tersayang "Afrizal Arsyad" serta Ibu tercinta "Mira Wati"

Yang telah sangat berjasa serta berupaya dalam memberikan saya pendidikan hingga sampai seperti saat ini dan yang telah memberikan sebuah kasih sayang yang tiada terhitung kepada saya dengan tulus dan penuh kasih. Alhamdulillah saat ini saya dapat menuntaskan Tugas Akhir ini dengan baik. Semoga Allah SWT selalu memberikan kesehatan, umur panjang dan segala kebaikan yang telah kalian berikan kepada saya, semoga Allah SWT membalasnya dengan berlipat ganda. Sebagai tanda hormat dan terima kasihku atas kebersamaan, do'a, dukungan serta motivasi dalam hidup yang telah kalian berikan, saat ini karya kecil saya ini yang akan saya persembahkan untuk kedua orang tua saya yang mana senantiasa akan selalu mendoakan anak-anaknya untuk mengejar sebuah kesuksesan.

Saudaraku dan Orang Terdekat

Sebagai ucapan dari rasa terima kasih ini, saya persembahkan karya kecil ini untuk saudara-saudaraku dan juga orang-orang terdekatku. Terimakasih banyak telah memberikan saya semangat untuk tidak mudah putus asa, terimakasih juga atas bantuan serta inspirasinya dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini. Semoga doa yang kalian berikan dan semua hal terbaik dari kalian dapat membuat saya menjadi pribadi yang baik juga.

Teman-Teman

Untuk teman-teman yang selalu menemani saya selama bimbingan, memberikan nasehat, serta motivasi untuk menyelesaikan Tugas Akhir ini, Terima kasih.. karena kalian telah memberi saya banyak hal yang tidak akan pernah saya lupakan.



KATA PENGANTAR

Assalammu'alaikum Warahmatullah Wabarokatuh

Marilah bersama-sama kita panjatkan rasa syukur kita dengan mengucapkan *Alhamdulillahirabbil'alamin* atas kehadiran Allah SWT, berkat rahmat serta karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir ini, dan tak lupa pula sholawat dan salam kita panjatkan kepada Nabi kita Muhammad SAW.

Pada laporan tugas akhir ini merupakan salah satu syarat untuk memenuhi persyaratan akademik dalam memperoleh gelar sarjana di Jurusan Sistem Informasi, Fakultas Sains dan Teknologi, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim, Riau. Dalam proses penyelesaian skripsi ini, penulis telah mendapatkan bantuan dan bimbingan langsung maupun tidak langsung dari banyak pihak. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada pihak-pihak berikut:

1. Bpk Prof. Dr. Hairunnas Rajab, M.Ag., selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim, Riau.
2. Bpk. Dr. Hartono, M.Pd., selaku Dekan Fakultas Sains dan Teknologi.
3. Ibu Idria Maita, S.Kom., M.Sc., selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi.
4. Ibu Zarnelly, S.Kom., M.Sc., selaku Pembimbing Akademik yang telah memberikan nasihat dan bimbingan kepada saya dari semester pertama sampai sekarang.
5. Bpk Eki Saputra, S.Kom., M.Kom., selaku Sekretaris Program Studi Sistem Informasi. Sekaligus sebagai pembimbing tugas akhir saya yang telah meluangkan banyak waktu dalam memberikan motivasi dan masukan, serta arahan dan bimbingan yang memudahkan penulis untuk dapat menyelesaikan Laporan Tugas Akhir ini.
6. Bpk Arif Marsal, Lc, M.A sebagai dosen ketua sidang tugas akhir yang telah memimpin sidang skripsi saya dengan baik dan terarah hingga selesai.
7. Bpk Muhammad Luthfi Hamzah, B.IT., M.kom., sebagai dosen penguji I saya yang sudah membagikan masukan dan anjuran yang dapat membangun dalam penyusunan laporan tugas akhir ini.
8. Bpk Tengku Khairil Ahysar, S.Kom., M.Kom., sebagai dosen penguji II saya dalam tugas akhir ini, yang mana sudah membagikan suatu masukan dan anjuran yang dapat membangun penyusunan laporan tugas akhir.
9. Semua pegawai serta staff di prodi Sistem Informasi yang sudah mengosongkan waktunya buat menolong proses kelancaran tugas akhir ini.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

10. Seluruh Bapak dan Ibu dosen program studi Sistem Informasi yang mana sudah mengajarkan serta berbagai ilmu pembelajaran kepada saya yang tidak akan bisa terlupakan.
11. Terimakasih banyak saya ucapkan kepada pihak STIKes Al Insyirah yang sudah memperbolehkan saya untuk melakukan penelitian tugas akhir disana.
12. Terimakasih tiada tara kepada kedua orang tuaku tercinta, Bapak Afrizal Arsyad dan Ibu Mira Wati beserta Adik-Adik yang selalu mendo'akan saya dan menyemangati saya untuk bisa sampai kesebuah titik keberhasilan.
13. Terimakasih buat Fauzan Zalvi Algusti yang selalu menemanin saya dan berjuang untuk membangkitkan semangat dalam pengerjaan Tugas Akhir ini, serta senantiasa membantu saya dikala kesulitan dalam mengerjakan Tugas Akhir ini dan memberikan motivasi kepada saya untuk dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dalam memperoleh gelar Sarjana.
14. Terimakasih banyak saya ucapkan kepada Rizwan SIF E, Yuni Kartika SIF E, Mardalia SIF B, serta teman-teman SIF D semua yang telah banyak membantu tanpa mengenal waktu dalam mengelola atau pengurusan Tugas Akhir ini. Serta teman-teman sistem informasi khususnya sepembimbingan yang telah mewarnai hari-hari penulis.
15. Seluruh senior sistem informasi yang telah membantu memberikan tanggapan positif.
16. Dan mungkin lebih banyak orang yang berperan penting dalam membantu pekerjaan yang mungkin tidak dapat saya sebutkan dalam laporan tugas akhir ini, semoga Allah SWT selalu memberikan kemudahan dan kelancaran untuk kita semua, Amin.

Penulis menyadari kalau dalam penyusunan Tugas Akhir ini masih banyak ada kesalahan serta kekurangan. Sebab itu, kritikan serta anjuran yang membangun sangat diharapkan demi kesempurnaan laporan ini.

Wassalammu'alaikum Warahmatullah wabarakatuh

Pekanbaru, 23 Juni 2021

Penulis,

Yuni Aulya Mirzal
NIM. 11653203628



ANALISIS KUALITAS LAYANAN SISTEM INFORMASI AKADEMIK TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA DENGAN METODE E-SERVQUAL PADA STIKES AL INSYIRAH PEKANBARU

YUNI AULYA MIRZAL
NIM: 11653203628

Tanggal Sidang: 23 Juni 2021
Periode Wisuda:

Program Studi Sistem Informasi
Fakultas Sains dan Teknologi
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau
Jl. Soebrantas, No. 155, Pekanbaru

ABSTRAK

Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Al Insyirah Pekanbaru (STIKes Al Insyirah) sebagai institusi pendidikan yang peduli dengan pengembangan SDM kesehatan merasa terpenggil untuk melahirkan lulusan yang professional yang dapat memberikan konstribusi bagi perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan kesehatan di Riau khususnya dan di Indonesia pada umumnya, serta untuk memenuhi kebutuhan pasar global. STIKes Al Insyirah Pekanbaru telah menerapkan SELOKA pada tahun 2018. Agar penerapan sistem informasi akurat dan tepat maka perlu dilakukan pengukuran kualitas layanan SELOKA dengan menggunakan metode *e-Servqual*. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis tingkatan mutu pelayanan sistem SELOKA terhadap kepuasan mahasiswa dengan metode perhitungan TESQ dan memandang nilai mutu pelayanan pada sistem SELOKA berdasarkan pada metode *e-Servqual*, memastikan tingkatan kepuasan mahasiswa/i secara totalitas dengan memastikan nilai CSI, serta membagikan saran perbaikan pelayanan berdasarkan pada hasil pengukuran dari 4 ukuran dimensi *e-Servqual*. Subjek pada penelitian ini adalah mahasiswa aktif pada tahun 2018-2020 yang menggunakan sistem SELOKA. Data diperoleh dengan melakukan wawancara serta penyebaran kuesioner. Hasil penelitian ini didapati nilai *gap* perdimensi yang bernilai negatif yaitu *efficiency* -0,25, *responsiveness* -0,53, *fulfillment* -0,38, dan *contact* -0,08. Perhitungan nilai TESQ yang didapat adalah (-0,29) dengan hasil negatif yang berarti kualitas layanan pada sistem SELOKA di STIKes Al Insyirah saat ini belum memuaskan mahasiswa/i dan hasil perhitungan CSI yaitu 0,85 (85%) maka dapat dikatakan sangat puas.

Kata Kunci: CSI, *E-Servqual*, SELOKA, STIKes, TESQ.



ANALISIS KUALITAS LAYANAN SISTEM INFORMASI AKADEMIK TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA DENGAN METODE E-SERVQUAL PADA STIKES AL INSYIRAH PEKANBARU

YUNI AULYA MIRZAL
NIM: 11653203628

Date of Final Exam: Juni 23th 2021
Graduation Period:

Department of Information System
Faculty of Science and Technology
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
Soebrantas Street, No. 155, Pekanbaru

ABSTRACT

Al Insyirah School of Health Sciences Pekanbaru (STIKes Al Insyirah) as an institution education that cares about the development of health human resources feel called to give birth professional graduates who can contribute to improvement and improvement the quality of health services in Riau in particular and in Indonesia in general, as well as for meet the needs of the global market. STIKes Al Insyirah Pekanbaru has implemented the Academic Information System (SELOKA) in 2018. So that the application of the information system is accurate and precise it is necessary to measure the quality of academic information system services (SELOKA) with using the e-Servqual method. The purpose of this research is to analyze the level of service quality of the SELOKA system on student satisfaction with the TESQ. calculation method and view the value of service quality on the SELOKA system based on the e-Servqual method, ensure the level of total student satisfaction by ensuring CSI scores, as well as share service improvement suggestions based on the measurement results of 4 dimensions e-Servqual. The subjects in this study were active students in 2018-2020 who using the SELOKA system. Data obtained by conducting interviews and distribution questionnaire. The results of this study found that the value of the gap per dimension was negative, namely efficiency -0.25, responsiveness -0.53, fulfillment -0.38, and contact -0.08. Calculation of the TESQ value that obtained is (-0.29) with a negative result which means that the quality of service on the SELOKA system is STIKes Al Insyirah currently has not satisfied students and the results of the CSI calculation are 0.85 (85%) then it can be said to be very satisfied.

Keywords: CSI, E-Servqual, SELOKA, STIKes, TESQ.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR HAK ATAS KEKAYAAN INTELEKTUAL	iv
LEMBAR PERNYATAAN	v
LEMBAR PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR SINGKATAN	xviii
1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	4
1.3 Batasan Masalah	4
1.4 Tujuan	4
1.5 Manfaat	5
1.6 Sistematika Penulisan	5
2 LANDASAN TEORI	6
2.1 Analisis	6
2.2 Layanan	6
2.3 Kualitas Layanan	6
2.4 Kepuasan Pengguna	7
2.4.1 Mengukur Kepuasan Pengguna	7
2.4.2 Prinsip Dasar Kepuasan Pengguna	8

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2.5	Metode <i>Electronic Service Quality</i>	8
2.5.1	Pengertian <i>Electronic Service Quality</i>	8
2.5.2	Dimensi <i>Electronic Service Quality</i>	9
2.5.3	Model <i>Electronic Service Quality</i>	9
2.5.4	Perhitungan <i>Electronic Service Quality</i>	11
2.6	Perhitungan <i>Customer Satisfaction Indeks (CSI)</i>	13
2.7	Populasi dan Sampel	14
2.8	SPSS.....	15
2.9	Pengujian Validitas	15
2.10	Pengujian Reliabilitas	15
2.11	SELOKA.....	16
2.12	Profile STIKes Al Insyirah	24
2.12.1	Sejarah Singkat Al Insyirah.....	24
2.12.2	Visi dan Misi STIKes Al insyirah	25
2.12.3	Tujuan.....	25
2.12.4	Struktur Organisasi.....	25
2.13	Penelitian Terdahulu	26
3	METODOLOGI PENELITIAN	28
3.1	Tahap Pendahuluan	28
3.1.1	Menentukan Masalah	29
3.1.2	Menentukan Tujuan	29
3.1.3	Menentukan Data Yang Dibutuhkan	29
3.1.4	Menentukan Metode Yang Digunakan	29
3.2	Tahap Pengumpulan Data	30
3.2.1	Studi Pustaka	30
3.2.2	Wawancara	30
3.2.3	Observasi	30
3.2.4	Menentukan Responden	31
3.2.5	Kuesioner	31
3.3	Tahap Pengolahan Data	32
3.3.1	Mengolah Data Kuesioner Berdasarkan Dimensi <i>E-Servqual</i>	32
3.3.2	Uji Validitas dan Reliabilitas	32
3.3.3	Perhitungan nilai <i>E-Servqual</i>	33
3.4	Tahap Analisis Pengontrolan	33
3.5	Tahap Penutupan	33



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4	ANALISIS DAN HASIL	34
4.1	Analisa Sistem yang sedang berjalan saat ini.....	34
4.1.1	Tujuan SELOKA	34
4.1.2	Permasalahan Sistem Berjalan	35
4.2	Deskripsi Responden.....	35
4.2.1	Statistik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	36
4.2.2	Statistik Responden Berdasarkan Program Studi	37
4.2.3	Statistik Responden Berdasarkan Tahun Angkatan.....	37
4.3	Pengolahan Data	38
4.3.1	Uji Validitas	38
4.3.2	Uji Reliabilitas.....	40
4.3.3	Perhitungan Nilai <i>E-Servqual</i>	40
4.3.4	Perhitungan <i>Customer Satisfaction Indeks (CSI)</i>	44
4.4	Deskriptif Pengolahan Kuesioner	46
4.4.1	Deskriptif Dimensi <i>Efficiency</i>	46
4.4.2	Deskriptif Dimensi <i>Responsiveness</i>	47
4.4.3	Deskriptif Dimensi <i>Fulfillment</i>	47
4.4.4	Deskriptif Dimensi <i>Contact</i>	48
4.5	Hasil Analisis Deskriptif Pengolahan Kuesioner	49
4.6	Deskriptif Pengolahan Responden Berdasarkan Program Studi	49
4.6.1	Deskriptif Program Studi Keperawatan.....	49
4.6.2	Deskriptif Program Studi Kebidanan	50
4.6.3	Deskriptif Program Studi Kesehatan Masyarakat	51
4.6.4	Deskriptif Program Studi Teknologi Rekayasa Elektro Medis	51
4.7	Analisis Masalah	52
4.7.1	Nilai <i>E-Servqual</i> Tiap-Tiap Pernyataan	52
4.7.2	Nilai <i>E-Servqual</i> perdimensi	54
4.7.3	Analisis Nilai TESQ.....	55
4.7.4	Analisis Nilai CSI.....	55
4.8	Rekomendasi Perbaikan Kualitas Layanan	55
5	PENUTUP	58
5.1	Kesimpulan	58
5.2	Saran	59

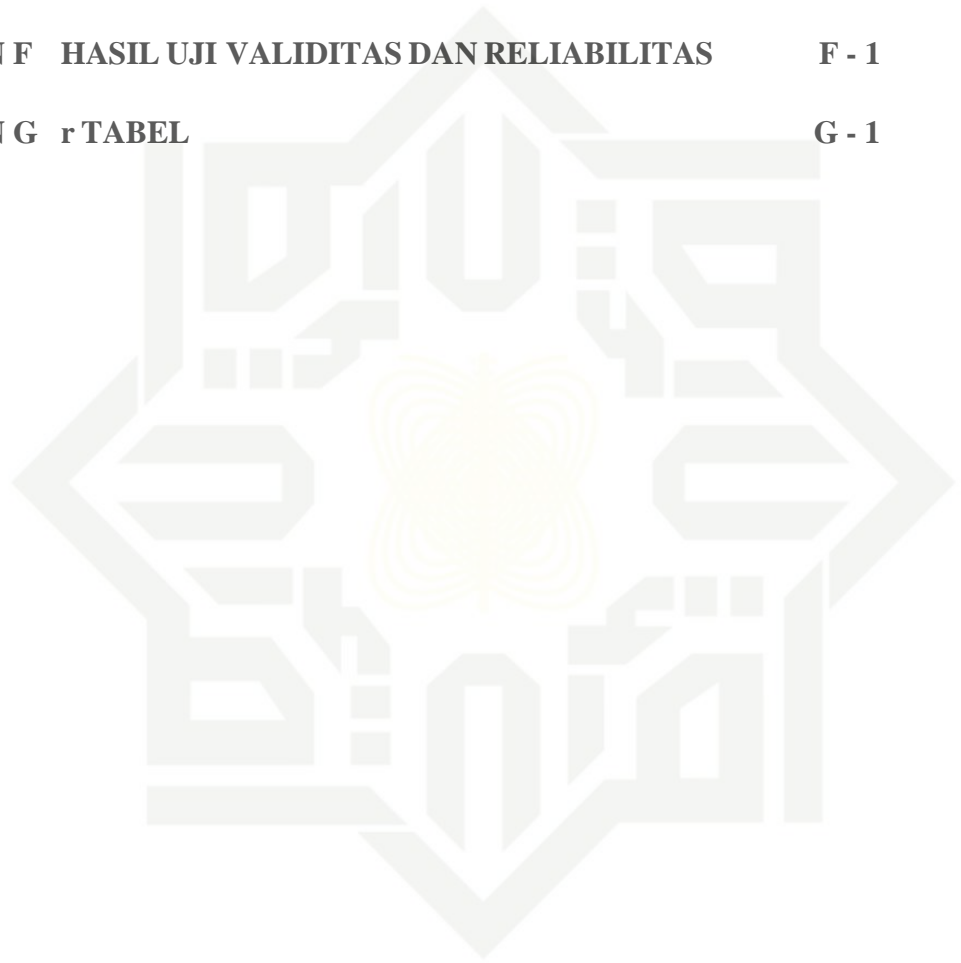
DAFTAR PUSTAKA



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LAMPIRAN A	SURAT IZIN PENELITIAN	A - 1
LAMPIRAN B	SURAT BALASAN IZIN PENELITIAN	B - 1
LAMPIRAN C	HASIL WAWANCARA	C - 1
LAMPIRAN D	SCREENSHOOT PERMASALAHAN SISTEM	D - 1
LAMPIRAN E	KUESIONER	E - 1
LAMPIRAN F	HASIL UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS	F - 1
LAMPIRAN G	r TABEL	G - 1



UIN SUSKA RIAU

DAFTAR GAMBAR

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2.1	Tampilan Menu <i>Login</i> SELOKA	17
2.2	Tampilan Halaman Utama SELOKA	17
2.3	Tampilan Data Mahasiswa	18
2.4	Tampilan Data Orang Tua	19
2.5	Tampilan Aktivitas Perkuliahan	19
2.6	Tampilan Pengaturan	20
2.7	Tampilan Kartu Hasil Studi	20
2.8	Tampilan Menu Halaman Print Hasil Studi	21
2.9	Tampilan Kartu Rencana Studi	21
2.10	Tampilan Menu Halaman <i>Print</i> Kartu Rencana Studi	22
2.11	Tampilan Menu Pengisian Kuesioner	23
2.12	Tampilan Menu Pengisian Kuesioner	23
2.13	Tampilan Menu <i>Logout</i>	24
2.14	Struktur Organisasi	26
3.1	Metodologi Penelitian	28
4.1	Tanggapan pada Jenis Kelamin	36
4.2	Tanggapan pada Program Studi	37
4.3	Tanggapan pada Tahun Angkatan	38
4.4	Gap Tiap-Tiap Pernyataan	52
4.5	<i>Gap</i> Perdimensi	54
A.1	Surat Izin Penelitian	A - 1
B.1	Surat Balasan Izin Penelitian	B - 1
D.1	Jaringan Kurang Stabil	D - 1
D.2	Halaman Tidak Ditemukan	D - 2
D.3	Tidak Terdapat Menu <i>ServiceDesk C3</i> dan Menu Lainnya	D - 3
F.1	Hasil Uji Validitas Persepsi	F - 1
F.2	Hasil Uji Reliabilitas Persepsi	F - 2
F.3	Hasil Uji Reliabilitas Persepsi Statistik	F - 2
F.4	Hasil Uji Reliabilitas Persepsi <i>Case Processing Summary</i>	F - 3
F.5	Hasil Uji Validitas Ekspektasi	F - 3
F.6	Hasil Uji Reliabilitas Ekspektasi	F - 4

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

F.7	Hasil Uji Reliabilitas Ekspektasi Statistik.....	F - 4
F.8	Hasil Uji Reliabilitas Ekspektasi <i>Case Processing Summary</i>	F - 5
G.1	Tabel Nilai-Nilai r Product Moment	G - 1



UIN SUSKA RIAU

DAFTAR TABEL

2.1	Kriteria Nilai CSI.....	14
2.2	Interpretasi Reliabilitas Instrumen.....	16
3.1	<i>Skala Likert</i> Ekspektasi.....	31
3.2	<i>Skala Likert</i> Persepsi.....	31
4.1	Keterangan Kuesioner.....	35
4.2	Frekuensi Negatif Responden	36
4.3	Statistik responden berdasarkan jenis kelamin	36
4.4	Statistik responden berdasarkan program studi	37
4.5	Statistik responden berdasarkan tahun angkatan	38
4.6	Hasil uji validitas persepsi pengguna.....	39
4.7	Hasil uji validitas ekspektasi pengguna	39
4.9	Nilai rata-rata Persepsi dan Ekspektasi.....	41
4.10	Nilai rata-rata persepsi dan ekspektasi perdimensi	42
4.11	Angka gap tiap pernyataan.....	42
4.12	Nilai <i>gap E-Servqual</i> perdimensi	43
4.13	Angka MIS Keseluruhan.....	44
4.14	Nilai <i>Weight Factors</i> (WF)	45
4.15	Nilai <i>Weight Score</i> (WS).....	45
4.16	Nilai Gap PerItem Pernyataan.....	53
4.17	Rekomendasi Perbaikan Kualitas Layanan.....	56

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR SINGKATAN

CSI	: <i>Customer Satisfaction Index</i>
<i>E-Servqual</i>	: <i>Electronic Service Quality</i>
KHS	: Kartu Hasil Studi
KRS	: Kartu Rencana Studi
MIS	: <i>Mean Importance Score</i>
MSS	: <i>Means Satisfaction Score</i>
OPAC	: <i>Online Public Access Catalog</i>
SELOKA	: Sistem Informasi Akademik
<i>Servqual</i>	: <i>Service Quality</i>
SPSS	: <i>Statistical Package For The Social Sciences</i>
STIKes	: Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan
<i>TESQ</i>	: <i>Total Electronic Service Quality</i>
WF	: <i>Weight Factor</i>
WS	: <i>Weight Score</i>

UIN SUSKA RIAU

BAB 1

1.1 Latar Belakang

Perkembangan pada teknologi informasi saat ini sangat mempengaruhi diberbagai aspek kehidupan. Salah satunya pada perguruan tinggi dibidang pendidikan merupakan salah satu aspek yang mengalami perubahan saat ini. Hal tersebut terjadi dikarenakan internet berkembang begitu cepat dan sampai saat ini teknologi digital masih menjadi kebutuhan utama untuk menghubungkan antara manusia dengan mesin. Faktanya ketergantungan dengan teknologi saat ini sudah semakin banyak pada instansi agar tujuannya dapat tercapai (Handoko dkk., n.d.).

Teknologi digital pada bidang pendidikan yang saat ini sangat membantu dan memberikan solusi terhadap layanan adalah sistem informasi akademik. Dalam meningkatkan proses akademik perlu adanya sistem informasi, dimana sistem informasi tersebut dapat memenuhi kebutuhan informasi yang sangat cepat, tepat waktu, akurat dan relevan. Menurut (Suzanto dan Sidharta, 2015) Sistem informasi akademik adalah sebuah dari proses internal pada kegiatan akademik yang meliputi memanfaatkan sumber daya manusia, dokumen, teknologi, dan prosedur oleh manajemen untuk memecahkan masalah akademik. Sistem ini sendiri menggunakan perangkat keras (*hardware*) dan perangkat lunak (*software*) komputer, prosedur pedoman, model manajemen dan keputusan, dan sebuah database.

Keuntungan dari sistem informasi akademik ini sendiri adalah dapat membawa manusia untuk kehidupan baru yang berpotensi pemanfaatan secara luas, terutama membuka peluang untuk mengakses, mengelola, dan menggunakan informasi kedalam jumlah yang besar dengan cepat dan akurat. Begitu juga halnya dengan perguruan tinggi.

Salah satu perguruan tinggi yang telah menggunakan sistem informasi akademik adalah Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Al Insyirah Pekanbaru (STIKes Al Insyirah) sebagai institusi pendidikan yang peduli dengan pengembangan SDM kesehatan merasa terpanggil untuk melahirkan lulusan yang professional yang dapat memberikan kontribusi bagi perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan kesehatan di Riau khususnya dan di Indonesia pada umumnya, serta untuk memenuhi kebutuhan pasar global. Saat ini STIKes Al Insyirah memiliki 5 program studi yaitu S1 Keperawatan, DIV Kebidanan, S1 Kesehatan Masyarakat, DIV Teknologi Rekayasa Elektro Medis dan Profesi Ners. STIKes Al Insyirah memiliki 3 program studi unggulan yaitu DIV Bidan Pendidikan, S1 Ilmu Keperawatan, S1 Ilmu Kesehatan Masyarakat. Berdasarkan hasil dari wawancara dengan kepala operator



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

pangkalan data jumlah Mahasiswa/i yang aktif pada tahun 2020 di STIKes Al Insyirah mencapai 4.454 orang, STIKes Al Insyirah memiliki sistem informasi yang disebut dengan SELOKA.

Berdasarkan hasil dari wawancara dengan Kepala Operator Pangkalan Data STIKes Al Insyirah Pekanbaru telah menerapkan Sistem Informasi Akademik (SELOKA) pada tahun 2018. Sejak SELOKA diterapkan telah dilakukan beberapa kali perbaikan. STIKes Al Insyirah menerapkan SELOKA untuk mencapai visi, misi serta tujuan universitas. SELOKA digunakan untuk mempermudah dalam memperoleh informasi untuk pelaksanaan pekerjaan atau kelancaran kerja civitas akademik di STIKes Al Insyirah Pekanbaru. SELOKA digunakan oleh mahasiswa, dosen, admin jurusan, dan admin akademik. Fitur yang terdapat dalam SELOKA untuk user mahasiswa diantaranya profil, kartu rencana studi, kartu hasil studi, kuesioner, dan *logout*. Saat ini sistem SELOKA dikelola oleh kepala operator pangkalan data dan masih dalam tahap pengembangan.

Pada proses penerapan nya SELOKA dapat dikategorikan masih belum sepenuhnya memuaskan. Berdasarkan hasil dari wawancara kepada mahasiswa dan kepala operator pangkalan data yang dapat dilihat pada Lampiran C, sistem SELOKA masih terdapat beberapa permasalahan yaitu:

1. Proses sistem SELOKA terkadang sangat lambat dikarenakan jaringan pada server kurang stabil. Maka *user* merasa kesulitan ketika *login*, Serta banyak kuesioner yang harus diisi oleh mahasiswa. Dapat dilihat pada Lampiran D (termasuk kedalam variabel *efficiency*).
2. Terjadi persoalan masalah pada saat mahasiswa/i ingin melihat kartu hasil studi (KHS) maka ada beberapa halaman yang tidak dapat ditemukan. Seperti ingin melihat KHS pada tahun 2018/2019 terdapat notifikasi bahwa halaman tidak dapat ditemukan, dan pada saat ingin melihat KHS pada tahun 2019/2020 hasil yang didapati tidak sesuai dengan tahun, yang berarti dari kampus belum memperbaharui sehingga menyebabkan informasi yang diterima oleh mahasiswa/i tersebut tidak akurat. Dapat dilihat pada Lampiran D (termasuk kedalam variabel *fulfillment*).
3. Terjadi sistem error pada saat mahasiswa/i melakukan input KRS. Seperti kode matakuliah yang sama sehingga menyebabkan informasi yang diterima oleh mahasiswa/i tersebut tidak akurat (termasuk kedalam variabel *responsiveness*).
4. Pada sistem SELOKA, tidak terdapat menu layanan pengaduan pada saat user mengalami kesulitan dalam menjalani sistem SELOKA seperti menu *ServiceDesk C3* dan ada beberapa menu lagi yang belum tersedia pada sis-



tem SELOKA. Dapat dilihat pada Lampiran D (termasuk ke dalam variabel *contact*).

Sedangkan sistem SELOKA itu sendiri diarahkan untuk membantu STIKes Al Insyirah Pekanbaru dalam mengelola proses akademik. Masalah diatas bisa berpengaruh terhadap kinerja civitas akademik ataupun beberapa proses bisnis yang ada pada STIKes Al Insyirah Pekanbaru menjadi terhambat. Maka dari itu untuk mengetahui bagaimana kualitas layanan pada sistem SELOKA terhadap kepuasan pengguna diperlukan adanya pengukuran terhadap sistem tersebut. Metode *Electronic Service Quality (e-Servqual)* digunakan dalam penelitian ini untuk mengetahui bagaimana kualitas layanan sistem tersebut terhadap kepuasan pengguna sistem SELOKA pada STIKes Al Insyirah Pekanbaru.

Metode *e-Servqual* merupakan versi terbaru dari *service quality (Servqual)*. *e-Servqual* pertama kali dikonseptualisasi oleh Zeithaml, Parasuraman dan Malhotra pada tahun 2000. Dimana mereka menyatakan bahwasanya *e-Servqual* adalah metode yang biasa digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan terhadap sebuah penyedia layanan berbasis Internet, termasuk pengeluaran dan pemberian layanan. Untuk metode *e-Servqual* ini sendiri memiliki tujuh dimensi, diantaranya yaitu efisiensi (*efficiency*), reliabilitas (*reliability*), pemenuhan (*fulfillment*), privasi (*Privacy*), daya tanggap (*responsiveness*), kompensasi (*compentation*) dan kontak (*contact*). Pada penelitian ini hanya mengambil empat dimensi karena berdasarkan permasalahan yang terjadi pada sistem SELOKA, yaitu: Efisiensi (*Efficiency*), Pemenuhan (*Fulfillment*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), dan kontak (*Contact*). Metode *e-Servqual* juga merupakan salah satu metode yang populer dalam mengukur kualitas jasa dan hingga sampai saat ini masih dijadikan bahan acuan dalam riset manajemen dan pemasaran jasa (Arpan, Santi, dan Fadilah, 2017).

Panduan referensi yang digunakan dalam melakukan penelitian ini adalah jurnal dari (Angraini dan Hermaini, 2018) dengan judul: Analisis Kualitas Layanan *Online Public Access Catalog (OPAC)* Terhadap Kepuasan Mahasiswa Menggunakan Metode *Electronic Service Quality (e-Servqual)*. Penelitian ini dilakukan untuk menghitung dan mengetahui seberapa puas mahasiswa dalam menggunakan layanan OPAC (Studi Kasus: Perpustakaan Universitas Islam Riau), Dalam penelitian ini, hanya empat dari tujuh dimensi *e-Servqual* yang digunakan, yaitu *Efficiency*, *Fulfilment*, *Reliability* dan *Privacy* dalam menghasilkan perhitungan skor total yang diperoleh dari masing-masing variabel sebesar 0,65 (65%) yang diperoleh dari rata-rata jawaban responden untuk setiap variabel setuju bahwa sistem memberikan kepuasan kepada pengguna.

Berdasarkan uraian diatas, penulis mengangkat judul Analisis Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Dengan Metode E-SERVQUAL pada STIKes AL Insyirah Pekanbaru.

1.2 Perumusan Masalah

Sesuai dengan latar belakang diatas, maka rumusan masalah yang akan diteliti yaitu “Bagaimana Menganalisis Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik (SELOKA) pada kepuasan pengguna Menggunakan Metode *e-Servqual*”.

1.3 Batasan Masalah

Adapun batasan masalah dari tugas akhir ini yaitu:

1. Penelitian ini dilakukan menggunakan metode *Electronic Service Quality (e-Servqual)* yang hanya mengambil 4 dimensi antaranya Efisiensi (*Efficiency*), Pemenuhan (*Fulfillment*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), dan kontak (*Contact*).
2. Dalam penelitian ini peneliti hanya melakukan penelitian pada sistem SELOKA dengan menganalisis kualitas pelayanan sistem SELOKA yang digunakan oleh mahasiswa aktif angkatan 2018-2020 sebagai objek penelitian di STIKes Al Insyirah Pekanbaru.
3. Teknik pengumpulan datanya menggunakan teknik angket atau bisa juga disebut dengan kuesioner.
4. Penentuan jumlah sampel dilakukan dengan menggunakan rumus Slovin dan dengan hasil yang diperoleh yaitu berjumlah 98 orang.
5. Analisis statistik menggunakan SPSS 23 For windows.
6. Analisis yang digunakan dalam penelitian ini yaitu analisis perhitungan *e-Servqual* dan perhitungan *Customer Satisfaction Index (CSI)*.

1.4 Tujuan

Adapun tujuan dari penelitian tugas akhir ini yaitu:

1. Untuk menganalisis tingkat kualitas pelayanan pada SELOKA terhadap kepuasan mahasiswa dengan cara perhitungan TESQ.
2. Untuk melihat nilai kualitas pelayanan pada sistem SELOKA berdasarkan metode *e-Servqual*.
3. Untuk menentukan tingkat kepuasan mahasiswa secara keseluruhan dengan menentukan nilai CSI.
4. Memberi rekomendasi perbaikan pelayanan berdasarkan hasil dari sebuah pengukuran 4 dimensi.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1.5 Manfaat

Manfaat dari tugas akhir ini yaitu:

- Dapat digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa/i terhadap kualitas pelayanan sistem SELOKA di Sekolah Kesehatan Al Insyirah Pekanbaru menggunakan metode *e-Servqual*.
- Dapat memberikan informasi mengenai kualitas layanan sistem SELOKA kepada pimpinan lembaga kampus STIKes Al Insyirah, sehingga menjadi bahan evaluasi atau masukan kepada pihak pengembang yaitu kepala operator pangkalan data, untuk melakukan perbaikan layanan SELOKA berdasarkan atas rekomendasi solusi yang diberikan agar sistem yang diterapkan berkualitas dan dapat digunakan sesuai dengan Ekspektasi pengguna khususnya mahasiswa.

1.6 Sistematika Penulisan

Dalam penyusunan laporan ini diperlukan beberapa langkah yang sistematis untuk memudahkan pembaca memahami maksud dari keseluruhan bab yang telah tertulis. Secara umum, sistematika penulisan laporan ini yaitu:

BAB 1.PENDAHULUAN

BAB1 ini menjelaskan tentang (1) latar belakang; (2) perumusan masalah; (3) batasan masalah; (4) tujuan; (5) manfaat; dan (6) sistematika penulisan.

BAB 2.LANDASAN TEORI

BAB2 membahas tentang dasar teori pendukung dari segi konsep mengenai (1) analisis; (2) layanan; (3) kualitas layanan; (4) kepuasan pengguna; (5)metode *Electronic Service Quality*; (6) perhitungan *Customer Satisfaction Indeks*; (7) populasi dan sampel; (8) SPSS; (9) uji validitas; (10) uji reliabilitas; (11) SELOKA; (12) Profile STIKes Al Insyirah; dan (13) penelitian sebelumnya.

BAB 3.METODOLOGI PENELITIAN

BAB3 dalam Tugas Akhir ini berisi tentang (1) tahap pendahuluan; (2) tahap pengumpulan; (3) tahap pengolahan; (4) tahap pengontrolan; dan (5) tahap penutupan.

BAB 4.ANALISIS DAN HASIL

BAB4 pada Tugas Akhir memuat tentang (1) analisa sistem; (2) deskripsi responden; (3) pengolahan data; (4) deskriptif pengolahan kuesioner; (5) hasil analisis deskriptif pengolahan kuesioner; (6) deskriptif pengolahan responden berdasarkan program studi; (7) analisa masalah; (8) rekomendasi perbaikan kualitas layanan.

BAB 5.PENUTUP

BAB5 berisi (1) kesimpulan; dan (2) saran.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2.1 Analisis

Analisis merupakan kegiatan yang memuat sejumlah aktifitas seperti mengurai, membedakan, memilah sesuatu untuk digolongkan dan dikelompokkan kembali menurut kriteria tertentu kemudian dicari kaitannya dan maknanya. Dalam pengertian lain, analisis adalah sikap atau perhatian terhadap suatu benda, fakta, fenomena sehingga mampu menguraikannya menjadi bagian-bagian, serta mengenal kaitan antar bagian-bagian tersebut secara keseluruhan. Analisis juga dapat diartikan sebagai kemampuan memecahkan suatu materi menjadi komponen-komponen yang lebih kecil sehingga maksudnya lebih mudah untuk dipahami.

Jadi, dari pengertian diatas, dapat disimpulkan bahwa analisis adalah sebuah kumpulan aktifitas dan proses. Salah satu bentuk analisis yaitu merangkum sejumlah besar data yang mentah menjadi sebuah informasi yang dapat diinterpretasikan. Semua hal yang berbentuk analisis berusaha menggambarkan sebuah pola dengan konsisten sehingga hasilnya bisa untuk dipelajari dan dipahami.

2.2 Layanan

Menurut Kotler (2000) dalam (Angraini dan Hermaini, 2018) Layanan (*Service*) adalah sebuah tindakan yang dapat ditawarkan oleh salah satu pihak kepada pihak lainnya yang pada dasarnya bersifat tidak berwujud fisik dan tidak mengakibatkan perpindahan kepemilikan apapun. Pelayanan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan pada konsumen itu sendiri. Pada umumnya pelayanan yang tinggi akan menghasilkan kepuasan yang tinggi, serta pembealihan ulang yang lebih sering. Jadi, dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan adalah segala bentuk aktivitas yang dilahirkan oleh perusahaan guna memenuhi harapan konsumen, Demikian dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan akan mempengaruhi loyalitas nasabah. Karena dengan kualitas layanan yang baik maka nasabah akan tetap loyal terhadap bank yang dipilihnya (Satriyanti, 2012).

2.3 Kualitas Layanan

Kualitas layanan merupakan suatu ukuran untuk melihat seberapa baik tingkat pelayanan yang telah diberikan, apakah tingkat pelayanan yang diberikan tersebut mampu memenuhi harapan pengguna. Berdasarkan definisi lainnya kualitas pelayanan berwujudkan dengan memenuhi keinginan dan kebutuhan pengguna serta ketepatan dalam penyampaian untuk menyeimbangi harapan pengguna.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Dua faktor utama yang dapat mempengaruhi kualitas layanan berupa layanan yang diharapkan (*expected service*) dan layanan yang dipersepsikan (*perceived service*) (Sondakh, 2015).

Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan membandingkan sebuah persepsi konsumen atas pelayanan yang mereka dapatkan dengan pelayanan yang mereka harapkan. Jika suatu pelayanan yang mereka terima sesuai dengan apa yang mereka harapkan, maka dapat dipersepsikan dengan sangat baik dan berkualitas. Begitu pula sebaliknya jika apa yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk dan tidak berkualitas baik.

Menurut (Heryanto dan Sutawidjaya, 2017) Ada tujuh dimensi *e-Servqual* terkait dengan kualitas layanan untuk membentuk fokus pengguna. Dimensi kualitas pelayanan yaitu:

1. *Efficiency*
2. *Reliability*
3. *Fulfillment*
4. *Privacy*
5. *Responsiveness*
6. *Compensation*
7. *Contact*

2.4 Kepuasan Pengguna

Menurut (Tjiptono dan Chandra, 2011) kepuasan ini berasal dari bahasa latin yaitu “satis” yang berarti cukup baik, memadai dan “facio” yang artinya melakukan atau membuat. Kepuasan ini juga dapat diartikan sebagai usaha dalam memenuhi sesuatu atau membuat sesuatu yang memadai.

Kepuasan pengguna dalam arti lain adalah tingkat perasaan pelanggan atau konsumen setelah mendapatkan suatu produk atau jasa dari suatu perusahaan. Perasaan ini muncul karena pelanggan membandingkan harapan tentang produk atau jasa yang akan diperoleh dengan kenyataan, penilaian tergantung pada pengguna itu sendiri.

2.4.1 Mengukur Kepuasan Pengguna

Ada dua metode pengukuran tingkat kepuasan pengguna yang perlu diperhatikan oleh instansi, yaitu:

1. Sistem keluhan dan saran pengguna

Tiap lembaga yang berorientasi pengguna membagikan peluang seluas-luasnya kepada pengguna buat mengantarkan anjuran, komentar ataupun keluhan. Metode yang digunakan dapat berbentuk kotak anjuran atau de-



ngan penyediaan saluran telepon khusus.

2. Survey Kepuasan Pengguna

Buat mengukur kepuasan pengguna bisa dicoba dengan cara sebagai berikut:

- Pengukuran bisa dicoba secara langsung dengan persoalan semacam ungkapan seberapa puas pengguna terhadap pelayanan tersebut.
- Responden dimohon buat menuliskan kasus yang mereka hadapi terpaut dengan penawaran industri serta pula dimohon buat menuliskan revisi yang mereka sarankan.
- Responden hendak diberikan persoalan terpaut seberapa besar responden mengharapkan atribut tertentu serta seberapa besar responden rasakan.
- Responden juga dapat mengurutkan berbagai elemen dan penawaran berdasarkan dari tingkat kepentingan masing-masing dari sebuah elemen, seberapa baik kinerja agensi di setiap elemen (Tjiptono, 2008).

2.4.2 Prinsip Dasar Kepuasan Pengguna

Kepuasan pengguna didefinisikan sebagai tanggapan pengguna terhadap evaluasi yang dirasakan dari perbedaan antara harapan awal sebelum pengguna menggunakan suatu sistem dan kinerja sistem seperti yang dirasakan setelah menggunakannya.

Definisi lain dari kepuasan pengguna ialah tingkatan perasaan seorang sehabis menyamakan kinerja yang dialami pengguna dibanding dengan harapannya. Faktor-faktor mempengaruhi persepsi dan harapan pengguna adalah:

- Kebutuhan dan keinginan yang berkaitan dengan hal-hal yang dialami oleh pengguna ketika pengguna sedang mengakses layanan sistem.
- Pengalaman masa lalu saat menggunakan layanan sistem dari instansi lain.
- Dari orang terdekat dimana akan menceritakan kualitas layanan yang telah pernah digunakan. Hal ini dapat menimbulkan persepsi pengguna, terutama untuk layanan yang dapat berisiko tinggi. (Manoppo, 2013).

2.5 Metode *Electronic Service Quality*

Berikut penjelasan dari metode *e-Servqual* yaitu:

2.5.1 Pengertian *Electronic Service Quality*

Electronic Service Quality juga dikenal sebagai *e-Servqual*, adalah versi terbaru dari *Service Quality (Servqual)*. *e-Servqual* pertama kali ditemukan oleh Zeithaml, Parasuraman, dan Malhotra pada tahun 2000. (Angraini dan Hermaini, 2018)



menyatakan bahwa *e-Servqual* adalah ukuran sejauh mana suatu website dalam memfasilitasi pembelian dan layanan IT agar efektif dan efisien dalam pembelian online dan pengiriman produk atau layanan. Jadi dapat disimpulkan bahwa *e-Servqual* adalah metode yang berguna untuk mengukur kepuasan pelanggan dengan penyediaan layanan berbasis internet serta yang mencakup penyampaian informasi dan ketersediaan informasi.

2.5.2 Dimensi *Electronic Service Quality*

Ada tujuh dimensi *e-Servqual* berdasarkan jurnal (Heryanto dan Sutawidjaya, 2017), berikut penjelasannya:

1. Efisiensi (*Efficiency*), yaitu kemampuan pelanggan untuk mengakses website, mencari produk yang diinginkan dan informasi yang terkait dengan produk tersebut, dan meninggalkan situs bersangkutan dengan upaya minimal.
2. Reliabilitas (*Reliability*), yang berkaitan dengan teknis fungsional dari sistem yang bersangkutan. Khususnya sejauh mana sistem tersedia dan berfungsi sebagaimana mestinya.
3. Pemenuhan (*Fulfillment*), yang meliputi ketepatan janji layanan yang telah diberikan oleh penyedia layanan sesuai dengan waktu yang telah disepakati.
4. Privasi (*Privacy*), yaitu sebuah keamanan yang menjamin bahwa data pengguna tidak akan diberikan serta diketahui oleh pihak manapun.
5. Daya Tanggap (*Responsiveness*), yaitu kemampuan penyedia layanan untuk memberikan informasi yang tepat kepada pengguna sistem setiap kali muncul masalah sehingga penyedia layanan dapat menanganinya dengan cepat dan tepat.
6. Kompensasi (*Compensation*), yaitu pengembalian uang sekaligus memberikan jaminan online.
7. Kontak (*Contact*), yaitu adanya akses komunikasi dalam sistem kepada staf layanan sistem baik secara online maupun secara via telepon.

2.5.3 Model *Electronic Service Quality*

Model *e-Servqual* merupakan sebuah adaptasi dan perluasan dari model tradisional *Servqual* kedalam konteks pengalaman belajar *online*, model konseptual *e-Servqual* menjadi sebuah acuan dalam mengukur kualitas pelayanan. Dalam model *e-Servqual* Ada empat macam *gap*, yaitu *information gap*, *design gap*, *communication gap*, dan *fulfillment gap*.

Model konseptual pada *e-Servqual* yaitu sebuah model yang mana digunakan untuk memahami serta meningkatkan sebuah perusahaan atau instansi.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Dalam model konseptual ini, dipecah menjadi dua buah bagian, diantaranya yaitu: sisi pelanggan dan sisi agensi atau instansi yang mana di sisi perusahaan menunjukkan 3 rentang potensial untuk *e-Servqual* suatu situs, yaitu: Rentang Informasi (*Information gap*), Rentang Desain (*Design gap*), dan Rentang Komunikasi (*Communication gap*). Yang terjadi dalam sebuah proses *marketing*, desain depan operasional pada sebuah situs, kemudian kombinasi rentang tersebut menjadi satu sehingga mempengaruhi *Fulfillment gap* di sisi pelanggan, sehingga dapat mempengaruhi tingkat *e-Servqual* serta nilai yang dirasakan oleh pelanggan, dan akan mempengaruhi sikap pelanggan dalam keputusan membeli atau membeli kembali suatu barang atau jasa.

Berikut dibawah ini penjelasan mengenai rentang *gap* yang terdapat pada model konseptual:

1. Rentang Informasi (*Information gap*), yaitu ketidaksesuaian antara kebutuhan pelanggan terhadap suatu sistem dan keyakinan pihak penyedia layanan untuk memenuhi kebutuhan pengguna.
2. Rentang Desain (*Design gap*), yaitu kegagalan pada suatu instansi untuk memenuhi kebutuhan pengguna dalam hal struktur atau fungsi pembuatan dari sebuah sistem.
3. Rentang Komunikasi (*Communication gap*), yaitu kurangnya pemahaman yang tepat tentang penyediaan layanan mengenai fitur, kemampuan dan keterbatasan suatu sistem.
4. Rentang Pemenuhan Kebutuhan (*Fulfillment gap*), yaitu pada sisi pengguna terdapat ketidaksesuaian antara kebutuhan dengan pengalaman masa lalu pengguna terhadap rentang pemenuhan kebutuhan yang dipengaruhi oleh kombinasi mengenai informasi, desain serta komunikasi. Untuk rentang pemenuhan kebutuhan (*Fulfillment gap*) terjadi dalam dua bentuk yang berbeda, yaitu:
 - (a) Bentuk pertama, yaitu janji-janji dari penyedia layanan kepada pengguna yang tidak sesuai dengan kenyataan mengenai sebuah desain dan pengoperasian suatu sistem. Terjadi dikarenakan adanya jangkauan komunikasi.
 - (b) Bentuk kedua, kekecewaan pengguna baru terhadap janji-janji pihak penyedia layanan. Dikarenakan rentang desain, dan rentang informasi. (Tjiptono, 2017).



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2.5.4 Perhitungan *Electronic Service Quality*

Untuk mengukur kepuasan pengguna dalam layanan sistem. Satu dari konsep yang digunakan didalam dunia bisnis yaitu untuk mendapatkan indeks kepuasan pengguna dengan menggunakan metode *e-Servqual*. Adapun cara untuk membandingkan tingkat harapan (ekspektasi) pengguna dengan tingkat kinerja (persepsi) yang sebenarnya adalah dengan melihat hasil survei yang diperoleh.

Nilai untuk kualitas jasa dapat diukur dengan menghitung perbedaan antara penilaian yang dilakukan oleh pelanggan terhadap ekspektasi dan persepsi. Maka nilai ini disebut dengan *gap*. Dimana apabila *gap* bernilai negatif maka menunjukkan kualitas terhadap sebuah pelayanan berkriteria kurang baik sehingga perlu untuk ditingkatkan lagi.

Perhitungan kualitas layanan model *e-Servqual* didasarkan pada *skala likert*. Berikut perhitungan nilai *e-Servqual*:

1. Tentukan rata-rata nilai persepsi ($Skij$) untuk tiap-tiap variabel yang terdapat pada Persamaan 2.1

$$Skij = \sum \frac{Si j}{n} \quad (2.1)$$

Keterangan:

$SKij$ = Rata-rata persepsi responden untuk pernyataan ke-i.

$\sum Si j$ = Jumlah persepsi responden ke-j terhadap pernyataan ke-i.

n = Jumlah responden.

2. Menentukan nilai rata-rata harapan (Eij) pada setiap variabel yang terdapat pada Persamaan 2.2

$$\overline{(Ei j)} = \sum \frac{Ei j}{n} \quad (2.2)$$

Keterangan :

$\overline{(Ei j)}$ = Rata-rata harapan responden terhadap pernyataan ke-i.

$\sum Ei j$ = Jumlah harapan responden ke-j pada pernyataan ke-i.

n = Jumlah responden.

3. Tiap-tiap responden jumlah nilai *e-Servqual* (Sij) yang telah didapat pada masing-masing dimensi, kemudian bagikan jumlah tersebut dengan banyaknya pernyataan yang mewakili dimensi tersebut. Berikut dibawah ini Persamaan 2.3

$$SKdr = \sum \frac{Ski j}{mr} Edr = \sum \frac{Ei j}{mr} i = 1, 2, 3, \dots n j = 1, 2, 3, j \dots n \quad (2.3)$$

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Keterangan :

SKdr = Rata-rata nilai persepsi dimensi *e-Servqual* ke-r.

Eij = Rata-rata nilai ekspektasi dimensi *e-Servqual* ke-r.

Ski = Rata-rata persepsi responden untuk pernyataan ke-i.

Ei = Rata-rata ekspektasi responden untuk pernyataan ke-i.

M = Jumlah pernyataan pada dimensi *e-Servqual* ke-r.

r = 1,2,3,4,5,n.

4. Menghitung nilai kesenjangan gap pada tiap-tiap responden untuk tiap-tiap pernyataan dengan menggunakan Persamaan 2.4

Nilai *e-Servqual* = Nilai persepsi - Nilai ekspektasi

$$e-SQ = Ski_j - Ei_j \text{ atau } P = P - E \quad (2.4)$$

Keterangan :

e-SQ = Nilai *e-Servqual*

Ski_j = Nilai persepsi responden ke-j untuk pernyataan ke-i

Ei_j = Nilai Ekspektasi responden ke-I untuk pernyataan ke-i

I = 1, 2, 3, ..., n

J = 1, 2, 3, ..., n

5. Penilaian kualitas layanan secara keseluruhan atau Total *Electronic Service Quality (TESQ)* yang terdapat pada Persamaan 2.5

$$TESQ = \sum \frac{SKi_j}{n} - \sum \frac{Ei_j}{n} \quad (2.5)$$

Keterangan :

TESQ = Nilai total *E-Servqual*

$\overline{SKi_j}$ = Rata-rata persepsi responden untuk pernyataan (variable) ke-i

$\overline{Ei_j}$ = Rata-rata ekspektasi responden untuk pernyataan (variable) ke-i

N = Banyaknya responden.

6. Nilai TESQ mengidentifikasi apakah kualitas layanan yang diberikan telah tercapai kepada penggunaanya, apakah layanan yang diberikan memuaskan atau tidak. Sehingga kualitas pelayanan dapat dikatakan memuaskan apabila nilai TESQ sama dengan nol (0) apabila nilai TESQ positif, lebih besar dari nol (0) dapat dikatakan sangat memuaskan, dan apabila nilai TESQ negatif, kurang dari nol (0) maka dikatakan tidak puas.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2.6 Perhitungan *Customer Satisfaction Indeks (CSI)*

Customer Satisfaction Indeks (CSI) digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengunjung secara keseluruhan dengan melihat tingkat kepentingan atribut produk. CSI juga digunakan untuk mengkategorikan kepuasan pelanggan atau tidak. Untuk mengetahui seberapa besar CSI, langkah-langkahnya dapat dilakukan dengan menggunakan rumus sebagai berikut (Syukri, 2014):

1. Menentukan *Mean Importance Score (MIS)* berikut rumus Persamaan 2.6. Nilai berasal dari rata-rata kepentingan tiap pelanggan.

$$MIS = \frac{(\sum^n = 1 Yi)}{n} \quad (2.6)$$

Keterangan :

Dimana n merupakan nilai responden

Yi merupakan nilai kepentingan atribut Y ke-i

2. Membuat *Weight Factor (WF)*.

Bobot ini merupakan persentase nilai MIS per-atribut terhadap total MIS seluruh atribut terdapat pada Persamaan 2.7

$$WF = \sum p_i = 1MIS_i \times 100\% \quad (2.7)$$

Keterangan:

MISI merupakan nilai *mean importance score* ke-I, nilai MIS yang didapat pada langkah pertama

$MSI = \sum p_i = 1MIS_i$ jumlah seluruh nilai MIS

3. Membuat *Weight Score (WS)*

bobot ini merupakan perkalian dari WF dengan rata-rata tingkat kepuasan (X)*Mean Satisfaction Score* = MSS berikut Persamaan 2.8

$$Wsi = Wfi \times MSS \quad (2.8)$$

Keterangan:

Wfi yaitu nilai *Weight Score* ke-I.

MSS rata-rata tingkat kepuasan yang mana nilai MIS yang dijumlahkan dan dibagi dengan banyaknya MIS.

4. Menentukan Nilai *Customer Saticfaction Indeks (CSI)* Persamaan 2.9

$$MIS = \frac{\sum_i^p = 1^{WSI}}{HS} \times 100\% \quad (2.9)$$



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Untuk mengetahui seberapa besar harapan yang dapat dipenuhi oleh pihak pelanggan maka pengukuran tingkat kepuasan pelanggan sangat penting untuk dilakukan. Untuk perhitungan CSI menggunakan nilai pertengahan tahap harapan dan tahap tanggapan kepada tiap-tiap karakter. Angka CSI diperoleh dari pembagian antara jumlah nilai WS dengan skala maksimum yang dipakai dan mengalikannya dengan 100%. Berikut merupakan angka CSI dimana CSI ini memiliki 5 kriteria (Chandra dan Novia, 2019), dapat dilihat pada Tabel 2.1 dibawah ini:

Tabel 2.1. Kriteria Nilai CSI

Nilai CSI	Kriteria CSI
0,81-1,00	Sangat Puas
0,66-0,80	Puas
0,51-0,65	Cukup Puas
0,35-0,50	Kurang Puas
0,00-0,34	Tidak Puas

2.7 Populasi dan Sampel

Menurut (Sugiyono, 2013) Populasi digunakan untuk menyebut semua unsur/anggota suatu wilayah yang menjadi sasaran penelitian atau merupakan keseluruhan (universal) dari objek penelitian. Dilihat dari kompleksitas objek populasi, populasi dapat dibagi menjadi populasi yang homogen yaitu semua individu yang menjadi anggota populasi memiliki karakteristik yang relatif sama antara satu dengan yang lain dan memiliki ciri tidak terdapat perbedaan hasil pengujian dari jumlah populasi yang berbeda dan populasi yang heterogen (seluruh individu anggota populasi memiliki karakteristik individu yang relatif dan membedakan antara individu anggota populasi yang satu dengan yang lain) sebaliknya sampel merupakan bagian dari populasi yang diteliti dalam suatu instansi atau riset serta hasilnya hendak dipertimbangkan menjadi gambaran dari populasi asli, tetapi bukan populasi itu sendiri. Sampel dianggap mewakili populasi yang hasilnya mewakili gejala yang diamati secara keseluruhan. Ukuran dan keragaman sampel menentukan diambil atau tidaknya sampel.

Menurut (Rahayu, Santoso, dan Rahayuningsih, 2019) Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek/subjek yang memiliki kualitas dan karakteristik tertentu yang telah ditentukan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga dapat ditarik kesimpulan. Sedangkan sampel adalah sebagian atau jumlah dan ciri-ciri populasi. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan mengacu pada pendekatan slovin, slovin merupakan rumus yang merupakan rumus yang digunakan untuk menghitung jumlah sampel minimal jika perilaku su-



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

atau populasi tidak diketahui secara pasti, maka pendekatan ini dinyatakan dengan menggunakan rumus Persamaan 2.10

$$n = \frac{N}{1 + n(e^2)} \quad (2.10)$$

Keterangan:

n = Besar Sampel

N = Besar Populasi

e = Kelonggaran atau ketidaktelitian karena kesalahan dalam pengambilan sampel yang masih bisa di tolerir atau diinginkan (10%)

2.8 SPSS

SPSS adalah program untuk pengolahan data statistik yang paling populer dan paling banyak digunakan di seluruh dunia dan juga banyak digunakan oleh para peneliti untuk keperluan mereka seperti riset pasar, untuk menyelesaikan tugas-tugas penelitian seperti skripsi, tesis, disertasi dan sebagainya. SPSS pertama kali dibuat pada tahun 1968 oleh tiga orang mahasiswa dari *Standford University*, SPSS merupakan singkatan dari *Statistical Package for the Social Sciences* karena pada awalnya program ini digunakan untuk penelitian ilmu-ilmu sosial, namun dengan perkembangannya dari waktu ke waktu, SPSS semakin berkembang dan penggunaannya semakin luas untuk berbagai bidang ilmu seperti bisnis, pertanian, industri, ekonomi, psikologi dan lain-lain sehingga sampai saat ini SPSS merupakan singkatan dari *Statistical Product and Service Solution*.

2.9 Pengujian Validitas

Validitas dapat diartikan sebagai derajat keakuratan antara data yang terjadi pada suatu objek penelitian dengan data yang dapat dilaporkan oleh peneliti. Sehingga data yang valid adalah data yang tidak berbeda dengan data yang dilaporkan peneliti dengan data yang sebenarnya terjadi pada objek penelitian. Sedangkan menurut (Kusumaningtyas dan Rahajeng, 2017) perlu dilakukan pengujian validitas sebagai alat untuk menguji apakah butir-butir pernyataan dalam angket benar-benar valid atau tidak.

2.10 Pengujian Reliabilitas

Menurut (Cendhani, Hamzah, dan Lestari, 2019) Reliabilitas adalah mengetahui untuk sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten, jika dilakukan pengukuran dua kali bahkan lebih terhadap gejala yang sama dengan menggunakan alat pengukur yang sama pula. Sedangkan menurut (Astuti dan Salisah, 2016) reliabilitas ini dilakukan untuk mengetahui konsistensi alat ukur dalam melakukan penguku-



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ran gejala yang sama. Syarat untuk dapat menyatakan jika item itu reliable yaitu dengan melihat hasil dari uji reliabilitas dengan menggunakan *software* SPSS.

Secara eksternal pengujian bisa dicoba *test- retest*, *equivalent* serta gabungan dari keduanya. Sebaliknya secara internal reliabilitas perlengkapan ukur yang bisa diuji dengan menganalisis konsistensi butir-butir yang terdapat pada instrumen dengan metode atau teknik tertentu. Sedangkan secara eksternal pengujian bisa dicoba *test- retest*, *equivalent* serta gabungan keduanya. Sebaliknya secara internal reliabilitas perlengkapan ukur yang bisa diuji dengan menganalisis konsistensi butir-butir yang terdapat pada instrumen dengan metode tertentu. menurut (Megawati dan Rubayati, 2020) Pengujian reliabilitas menggunakan *alpha cronbach's* karena nilai jawaban terdiri dari rentangan nilai dengan *koefisien alpha* apabila nilai lebih besar dari rentangan 0.6 maka dapat dikatakan instrument tersebut reliabel. Pengujian dilakukan dengan menggunakan *Software SPSS For Windows*.

Adapun interpretasi reliabilitas instrumen dapat dilihat pada Tabel 2.2. Secara eksternal pengujian bisa dicoba *test- retest*, *equivalent* serta gabungan keduanya. Sebaliknya secara internal reliabilitas perlengkapan ukur yang bisa diuji dengan menganalisis konsistensi butir- butir yang terdapat pada instrumen dengan metode tertentu. Tabel 2.2 dibawah ini sebagai berikut:

Tabel 2.2. Interpretasi Reliabilitas Instrumen

Alpha	Tingkat Reliabilitas
0,00-0,20	Tidak Reliabel
0,20-0,40	Kurang Reliabel
0,40-0,60	Cukup Reliabel
0,60-0,80	Reliabel
0,80-1,00	Sangat Reliabel

2.11 SELOKA

SELOKA merupakan sistem informasi yang berfungsi sebagai integrator informasi akademik yang ada pada STIKes Al Insyirah Pekanbaru di berbagai program studi sekaligus sebagai sarana komunikasi antar civitas akademika kampus.

SELOKA dapat diakses melalui alamat (<https://seloka.stikes-alinsyirah.ac.id/dashboard> = diakses pada tanggal 19 Juli 2020). Berikut ini adalah tampilan dari sistem SELOKA.

1. Login

Sebelum masuk ke halaman utama sistem SELOKA, mahasiswa perlu melakukan *login* ke sistem terlebih dahulu dengan memasukkan *username* dan *password*. Berikut halaman *login* tampak seperti Gambar 2.1:

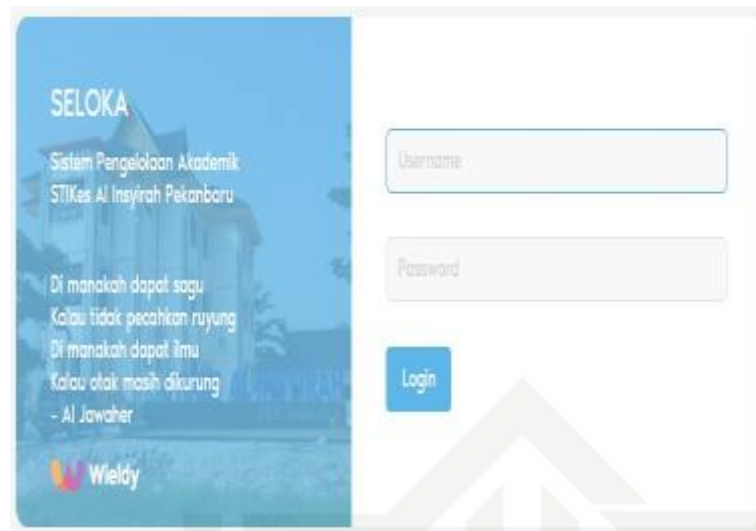
Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

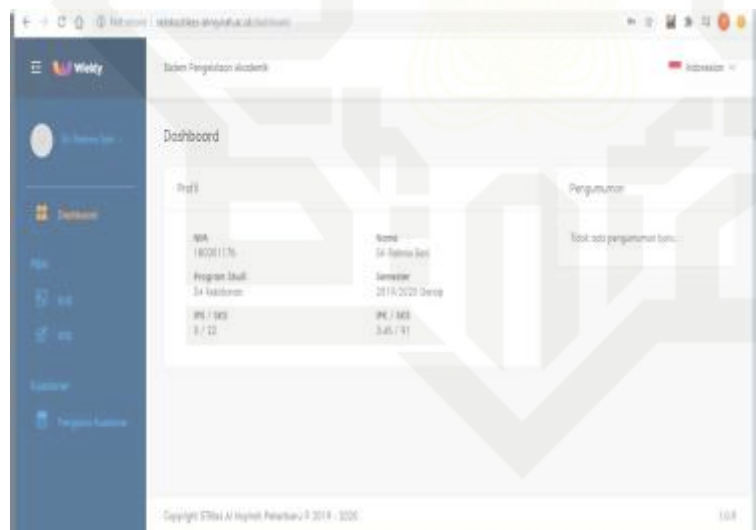
2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Gambar 2.1. Tampilan Menu *Login* SELOKA

2. Halaman Utama

Setelah mahasiswa melakukan *login*, kemudian mahasiswa akan dibawa ke tampilan halaman utama (beranda) pada SELOKA, dengan tampilan seperti Gambar 2.2:



Gambar 2.2. Tampilan Halaman Utama SELOKA

3. Profile

Profile merupakan sebuah menu informasi personal identitas mahasiswa, pada halaman informasi personal disana terdapat tiga menu yaitu: data mahasiswa, aktivitas perkuliahan dan pengaturan.

(a) Data Mahasiswa

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Pada data mahasiswa terdapat lagi dua menu yaitu: data pribadi dan data orang tua.

i. Data Pribadi

Data pribadi merupakan profil mahasiswa yang wajib dilengkapi dengan menginput kan Nama, Tempat tanggal lahir, Jenis kelamin, Agama, NIK, NISN, NPWP, Kewarganegaraan, Jalan, Dusun, RT, RW, Kelurahan, Kode pos, Kecamatan, Jenis Tinggal, Telepon, Hp, Email, Penerima KSP, Nomor KSP. Berikut tampilan dari data mahasiswa pada Gambar 2.3:



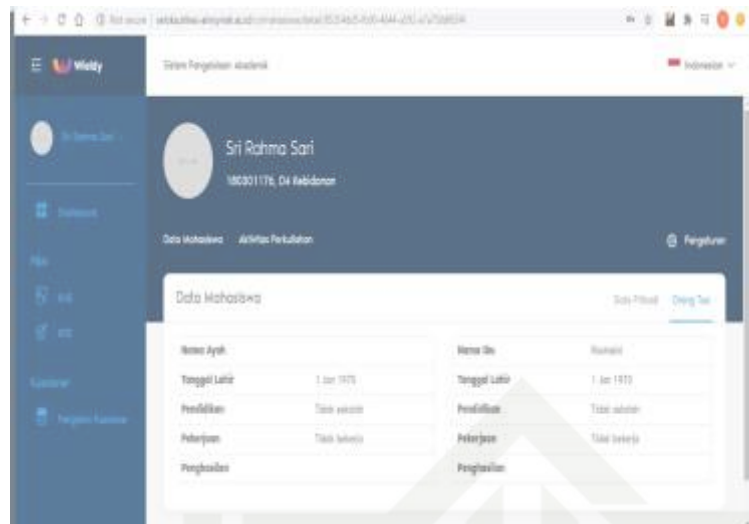
Gambar 2.3. Tampilan Data Mahasiswa

ii. Data Orang Tua

Data orang tua merupakan identitas diri orang tua yang wajib dilengkapi dengan menginput kan Nama ayah, Nama ibu, Tanggal lahir, Pendidikan, Pekerjaan dan Penghasilan. Berikut tampilan dari data orang tua pada Gambar 2.4:

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

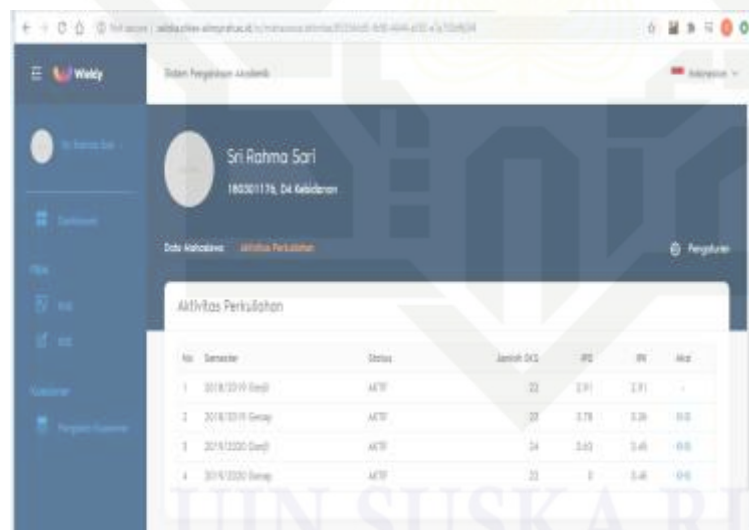
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Gambar 2.4. Tampilan Data Orang Tua

(b) Aktivitas Perkuliahan

Aktivitas perkuliahan yaitu aktivitas yang paling penting bagi mahasiswa, seperti aktivitas belajar mengajar yang dilakukan antara mahasiswa dan dosen. Berikut tampilan dari aktivitas mahasiswa pada Gambar 2.5:



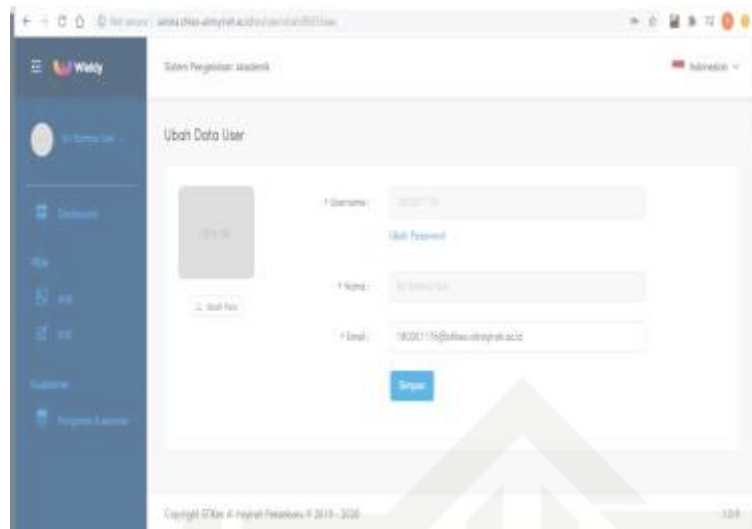
Gambar 2.5. Tampilan Aktivitas Perkuliahan

(c) Pengaturan

Pengaturan merupakan menu personal mahasiswa, dimana pada menu ini mahasiswa dapat melakukan ubah data seperti: ubah profile, ubah username, password, nama dan email. Berikut tampilan dari pengaturan pada Gambar 2.6:

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

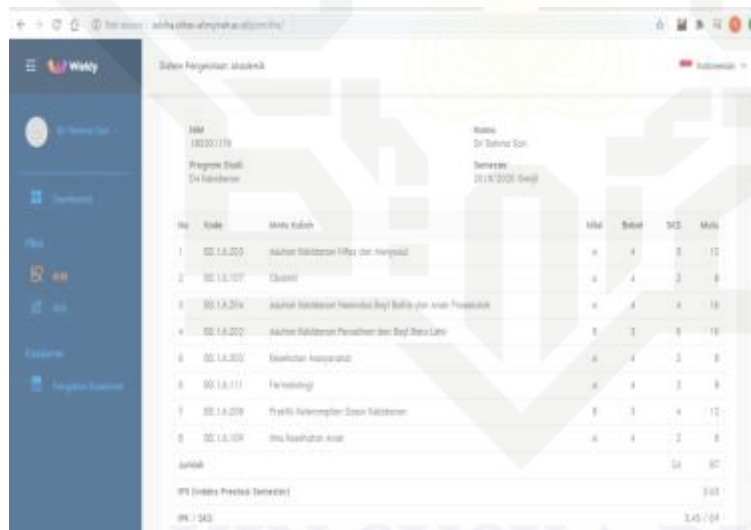
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Gambar 2.6. Tampilan Pengaturan

4. Kartu Hasil Studi

Menu Kartu Hasil Studi (KHS) yaitu menu yang mana mahasiswa dapat melihat hasil studi per semester dan mahasiswa juga dapat untuk melakukan download KHS seperti tampilan pada Gambar 2.7 dan Gambar 2.8:



No	Kode	Nama KHS	Nilai	Rata-Rata
1	001.1.1.201	Asuhan Keperawatan Keluarga dan Komunitas	4	4
2	001.1.1.101	Keperawatan	4	4
3	001.1.1.204	Asuhan Keperawatan Kesehatan Bayi Balita dan Anak Prasekolah	4	4
4	001.1.1.202	Asuhan Keperawatan Perawatan dan Bayi Baru Lahir	4	4
5	001.1.1.303	Keperawatan Keperawatan	4	4
6	001.1.1.111	Keperawatan	4	4
7	001.1.1.208	Praktik Keperawatan Sistem Keperawatan	4	4
8	001.1.1.104	Asas Keperawatan Anak	4	4
Jumlah			34	87
Rata-Rata Perhitungan Semester			3.4	87
Rata-Rata			3.4	87

Gambar 2.7. Tampilan Kartu Hasil Studi

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

No	Kode	Nama Kuliah	SKS	Nilai	Status	SKS	Nilai
1	BSI1.A.202	Analisis Kritis dan Berpikir Kritis	3	80	U	3	80
2	BSI1.A.107	Kejuruan	3	80	U	3	80
3	BSI1.A.208	Analisis Kritis dan Berpikir Kritis	3	80	U	3	80
4	BSI1.A.202	Analisis Kritis dan Berpikir Kritis	3	80	U	3	80
5	BSI1.A.202	Analisis Kritis dan Berpikir Kritis	3	80	U	3	80
6	BSI1.A.111	Kejuruan	3	80	U	3	80
7	BSI1.A.208	Analisis Kritis dan Berpikir Kritis	3	80	U	3	80
8	BSI1.A.208	Analisis Kritis dan Berpikir Kritis	3	80	U	3	80
Jumlah						24	80
SKS (Semester)						24	80
SKS (Semester)						24	80

Gambar 2.8. Tampilan Menu Halaman Print Hasil Studi

5. Kartu Rencana Studi

Menu Kartu Rencana Studi (KRS) dibuat untuk melihat mata kuliah yang telah dipilih oleh mahasiswa pada tiap-tiap semester dan untuk mencetak KRS seperti tampilan pada Gambar 2.9 dan Gambar 2.10:

No	Kode	Nama Kuliah	SKS	Status	Nilai
1	BSI1.A.202	Analisis Kritis dan Berpikir Kritis	3	U	80
2	BSI1.A.107	Kejuruan	3	U	80
3	BSI1.A.208	Analisis Kritis dan Berpikir Kritis	3	U	80
4	BSI1.A.202	Analisis Kritis dan Berpikir Kritis	3	U	80
5	BSI1.A.202	Analisis Kritis dan Berpikir Kritis	3	U	80
6	BSI1.A.111	Kejuruan	3	U	80
7	BSI1.A.208	Analisis Kritis dan Berpikir Kritis	3	U	80
8	BSI1.A.208	Analisis Kritis dan Berpikir Kritis	3	U	80
Jumlah					24
SKS (Semester)					24
SKS (Semester)					24

Gambar 2.9. Tampilan Kartu Rencana Studi

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



**SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN (STIKES)
AL INSYIRAH PEKANBARU**
SK. MENDIKNAS RI NO. 161/D/07/2009
Jl. Pahlawan No. 18 Pekanbaru - Jl. Sultan Syarif Qasim No. 47 Km. 10.5 Pekanbaru - Kota Pekanbaru
Telp. 0833 5539 4730 E-mail : stikesalinsyirah@yaho.com Website : www.stikes_alinsyirah.ac.id



KARTU RENCANA STUDI (KRS)

NIM
106011176

Program Studi
D4 Kebidanan

Nama
Sri Rahma Sari

Semester
2019/2020 Genap

No	Kode	Mata Kuliah	Nama Kelas	Dosen Pengajar	SKS
1	BD.1.6.205	Asuhan Kebidanan Kegawatdaruratan Maternal Normal	REG4	Sihris Anifa Yumguth, Jhon Madi	4
2	BD.1.6.110	Ginekologi	REG4	Citra Dewi Antisari Nuzuliah, Jhon Madi	2
3	BD.1.6.206	Asuhan Kebidanan Komunitas	REG4	Rizma Susanti	3
4	BD.1.6.210	Teknologi Pelayanan Kebidanan	REG4	Pajar Sari Tanberika	2
5	BD.1.6.108	Kesehatan Reproduksi dan Keluarga Berencana	REG4	Ary Oktora Sri Rahayu, Pajar Sari Tanberika	4
6	BD.1.6.112	Paedologi Ibu dan Anak	REG4	Melitta Horawati	3
7	BD.1.6.300	Prinsip Kesehatan	REG4	Lirvianne	2
8	BD.1.6.402	Manajemen Pelayanan Kebidanan dan Kebidanan Komunitas	REG4	Yeni Septima Watt	2
Jumlah					22

Dosen Pembimbing Akademik

(Melitta Horawati)

Dosen Pembimbing Mahasiswa

(Sri Rahma Sari)

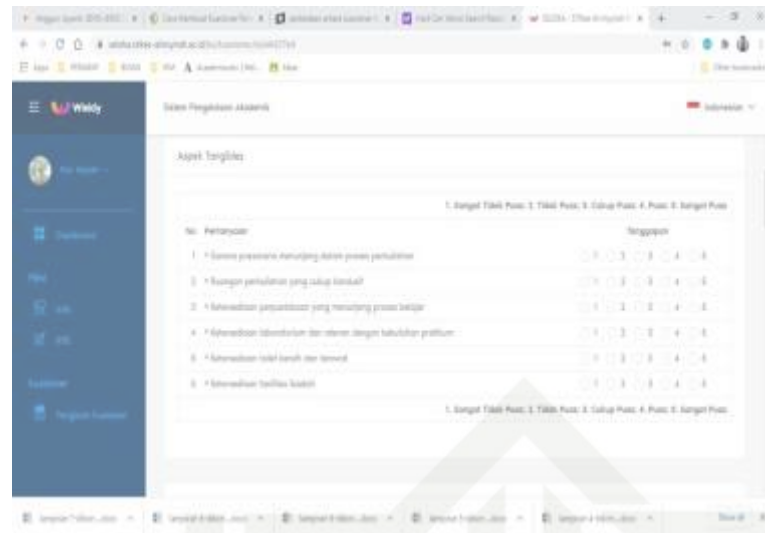
Gambar 2.10. Tampilan Menu Halaman *Print* Kartu Rencana Studi

6. Pengisian Kuesioner

Pengisian kuisisioner disini merupakan penilaian mahasiswa terhadap kinerja dosen. Berikut tampilan Gambar 2.11 dan Gambar 2.12:

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Gambar 2.11. Tampilan Menu Pengisian Kuesioner



Gambar 2.12. Tampilan Menu Pengisian Kuesioner

7. Logout

Pada menu *logout* ini merupakan sebuah menu yang biasa digunakan untuk keluar dari halaman SELOKA. Berikut tampilan pada Gambar 2.13:

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Gambar 2.13. Tampilan Menu *Logout*

2.12 Profile STIKes Al Insyirah

Adapun profil STIKes Al Insyirah terdapat dibawah ini (<https://stikes-alinsyirah.ac.id/> = diakses pada tanggal 17 Juli 2020).

2.12.1 Sejarah Singkat Al Insyirah

Yayasan Pendidikan Al Insyirah Pekanbaru dibentuk melalui Akta Notaris Yandri Sarjana Hukum Nomor 03 Tahun 2009. Selanjutnya melalui SK Yayasan Pendidikan Al Insyirah Nomor: 01/YPI/2009, berkat rahmat Allah SWT dan kesadaran tanggung jawab atas keberhasilan pembangunan nasional melalui bidang pendidikan, Maka pada tanggal 1 Oktober 2009, didirikan Sekolah Ilmu Kesehatan (STIKes) Al Insyirah yang disingkat STIKes Al Insyirah. Sekolah ini dikukuhkan dengan SK Mendiknas nomor 16/D/O/2009.

Perkembangan STIKes Al Insyirah tidak lepas dari budaya yang berlaku di Daerah Riau khususnya Pekanbaru yang memiliki otoritas budaya yaitu memelihara dan mengembangkan hasil cipta, rasa, karsa, dan karya berupa nilai, pengetahuan, norma, adat, benda, kesenian, dan tradisi luhur yang berakar pada masyarakat Melayu Riau yang Islami. Untuk itu, STIKes Al Insyirah berkomitmen untuk melestarikan dan mengembangkan budaya yang telah mengakar di masyarakat Riau. Oleh karena itu, STIKes Al Insyirah sebagai warga Riau harus berperan aktif dalam menggali, melestarikan, dan mengembangkan budaya, pendidikan, kesehatan dan pariwisata dengan tidak meninggalkan ciri khas Riau yang berlandaskan akidah Islam berdasarkan Al-Qur'an dan As-Sunnah. dan berdasarkan prinsip-prinsip Islam. Pancasila dan UUD 1945.



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2.12.2 Visi dan Misi STIKes Al insyirah

1. Visi: Menjadi institusi yang unggul dalam menghasilkan tenaga kesehatan profesional, berkarakter dan berdaya guna secara nasional maupun global tahun 2030.
2. Misi:
 - (a) Menyelenggarakan pendidikan dan pengajaran terintegrasi melalui seluruh program studi;
 - (b) Melaksanakan penelitian berbasis keilmuan dan keahlian melalui seluruh program studi;
 - (c) Melaksanakan pengabdian masyarakat melalui daerah binaan berbasis keilmuan terintegrasi di seluruh program studi;
 - (d) Mengembangkan budaya mutu secara professional berdasarkan standar ISO 9001 dan SNPT Dikti dilingkungan sekolah tinggi;
 - (e) Membangun kemitraan dalam dan luar negeri dalam peningkatan kualitas pendidikan kesehatan;
 - (f) Mengembangkan budaya berkarakter Al Insyirah Midwifery, Al Insyirah Nursing, dan Al Insyirah Empowerment Community.

2.12.3 Tujuan

Tujuan STIKES Al Insyirah Pekanbaru adalah menghasilkan lulusan dan tenaga kesehatan yang berkarakter Iman dan Taqwa, yang profesional, cakap, tanggap, mandiri dan mampu menerapkan ilmu pengetahuan serta berorientasi pada masyarakat. Hal ini tentu tidak mudah untuk dicapai, namun dengan banyaknya program yang telah dan akan disiapkan tentu membuat langkah menjadi lebih ringan. Dalam waktu dekat, beberapa program studi akan segera didirikan sebagai bentuk kepedulian atas banyaknya harapan masyarakat.

2.12.4 Struktur Organisasi

Struktur Organisasi pada STIKes Al Insyirah dapat dilihat dibawah ini pada Gambar 2.14:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Dalam menyusun penelitian ini, Tentunya peneliti telah memilih penelitian-penelitian terdahulu yang berkaitan dengan peneliti dan akan dijadikan sebagai pembandingan dengan penelitian yang peneliti lakukan.

1. Penelitian ini dilakukan oleh (Angraini dan Hermaini, 2018). Judul dari penelitian adalah Analisis kualitas layanan OPAC terhadap kepuasan mahasiswa dengan menggunakan metode *e-Servqual*, tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas layanan OPAC berdasarkan kepuasan mahasiswa dan untuk mengetahui atribut mana yang mendapat prioritas utama untuk ditingkatkan. Pada penelitian ini peneliti hanya menggunakan 4 dimensi *e-Servqual* yaitu *Efficiency*, *Fulfillment*, *Reliability*, dan *Privacy*. Hasil dari penelitian ini yaitu pada pelayanan OPAC terhadap perpustakaan Unri belum memuaskan, yang mana pada hasil perhitungan nilai *e-Servqual* yaitu -0,773. Sehingga hal ini menunjukkan bahwa pengguna OPAC di perpustakaan UR tidak puas dengan layanan yang diberikan.
2. Penelitian ini dilakukan oleh (Rahayu dkk., 2019). Judul dari penelitian ini adalah Analisis kepuasan sistem informasi akademik mahasiswa dengan menggunakan *E-Servqual*, tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna dan atribut *e-Servqual* apa saja yang memiliki nilai kepuasan rendah. Pada penelitian ini peneliti hanya menggunakan 5 dimensi *e-Servqual* yaitu dimensi *Fulfillment*, dimensi *Reliability*, dimensi *Responsiveness*, dimensi *Efficiency*, dan di-

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

mensi *Compentation*. Hasil dari penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa pengguna SIAKAD masih rendah karena rata-rata persepsi (3,13) lebih kecil dari rata-rata harapan (3,59).

3. Penelitian ini dilakukan oleh (Heryanto dan Sutawidjaya, 2017). Judul penelitian Analisis kualitas layanan internet banking menggunakan metode *e-Servqual* pada bank XYZ, tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui atribut-atribut pada kualitas layanan internet banking yang perlu ditingkatkan dan dipertahankan, Metode yang digunakan adalah *e-Servqual* dengan menggunakan 6 dimensi yaitu efisiensi, keandalan, pemenuhan, privasi, daya tanggap, dan kontak. Hasil penelitian ini membuktikan bahwa terdapat perbedaan antara persepsi aktual dan harapan ideal pengguna pada setiap dimensi kualitas layanan internet banking yaitu efisiensi, keandalan, pemenuhan, privasi, responsif, dan kontak. Terdapat empat dimensi pada kuadran I yang perlu ditingkatkan oleh manajemen yaitu efisiensi (E1), efisiensi (E4), pemenuhan (F5), dan kehandalan (R9) serta empat dimensi pada kuadran II yang perlu dipertahankan yaitu keandalan (R8), privasi (P13), daya tanggap (RP14), daya tanggap (RP15), dan kontak (C17). Manajemen bank dapat menggunakan hasil penelitian sebagai strategi untuk meningkatkan atau mempertahankan kualitas layanan internet banking.
4. (Astuti dan Salisah, 2016) dengan judul Analisis Kualitas Layanan *e-commerce* terhadap kepuasan pengguna menggunakan metode *e-servqual* studi kasus: home shopping lejel di Pekanbaru. Adapun tujuan dari pada penelitian ini untuk menganalisis kualitas layanan *e-commerce* pada *home shopping lejel* di Pekanbaru dengan menggunakan metode *e-servqual* berguna untuk membandingkan antara persepsi dan harapan pengguna. Pada penelitian ini peneliti menggunakan 5 dimensi *e-servqual* efisiensi, rehabilitas, daya tanggap, pemenuhan dan kontak. untuk pengumpulan data menggunakan metode kuesioner. Teknik analisis data dalam penelitian ini adalah analisis nilai total kualitas layanan elektronik (TESQ). Hasil nilai *e-servqual* keseluruhan yaitu -1.084 yang berarti layanan yang diberikan oleh *E-Commerce Lejel home shopping* saat ini belum memuaskan pengguna. Hasil ini diperoleh dari persepsi pelayanan yang diberikan dengan harapan yang diinginkan pengguna.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

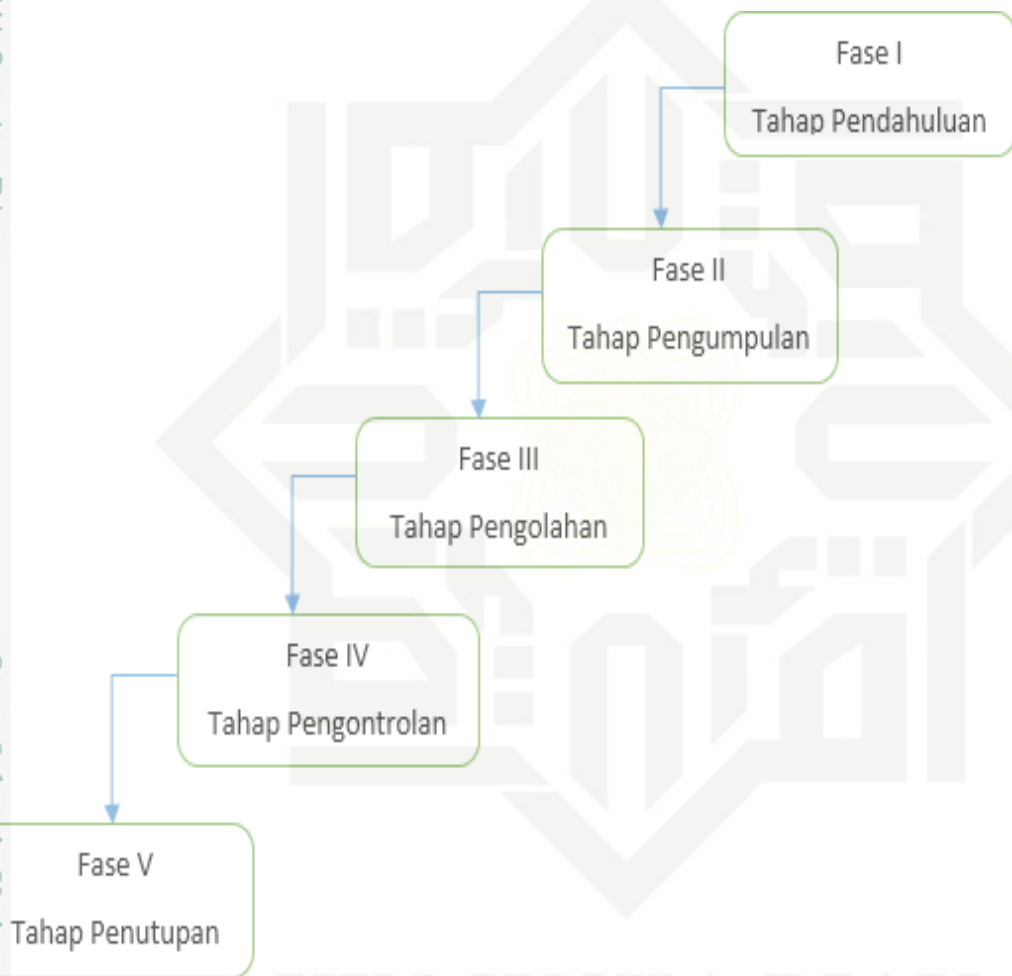
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB 3

METODOLOGI PENELITIAN

Dalam bab ini, hendak mengulas tentang metodologi penelitian yang dilakukan dalam penataan penyelesaian riset Tugas Akhir. Yang mana dapat memudahkan dalam menjelaskan proses yang akan dilakukan pada penelitian ini, maka alur penelitian ini disajikan kedalam bentuk gambar. Metodologi yang akan dilakukan terdiri dari lima tahap. Secara sistematis dapat dilihat pada Gambar 3.1:



Gambar 3.1. Metodologi Penelitian

3.1 Tahap Pendahuluan

Pada tahap pendahuluan, peneliti melakukan observasi dan survey langsung untuk mengetahui permasalahan apa saja yang akan dijadikan sebagai bahan pertimbangan. Dan peneliti akan memilih dan merencanakan apa yang akan diteliti, menentukan data apa yang dibutuhkan dalam penelitian dan metode apa yang akan digunakan dalam penelitian ini.



3.1.1 Menentukan Masalah

Menentukan masalah merupakan tahap pertama dalam suatu penelitian dimana peneliti melakukan observasi dan survey langsung ke lapangan untuk dapat melihat atau mengetahui masalah apa yang akan dijadikan bahan penelitian. Pada langkah ini yang harus peneliti lakukan yaitu melakukan wawancara dengan mahasiswa aktif di STIKes Al Insyirah dan Kepala Operator Pangkalan Data. Adapun permasalahan yang terjadi pada sistem ini sudah sesuai dengan apa yang telah peneliti jelaskan dalam BAB 1.

3.1.2 Menentukan Tujuan

Dalam menentukan tujuan penelitian berfungsi sebagai penjelasan mengenai apa saja yang akan menjadi sasaran penelitian ini yaitu untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna terhadap kualitas pelayanan SELOKA di STIKes Al Insyirah

3.1.3 Menentukan Data Yang Dibutuhkan

Dalam penelitian ini ada dua jenis data yang digunakan, yaitu data primer dan data sekunder.

1. Data Primer

Data primer dalam tugas penelitian ini diperoleh dari observasi langsung ke halaman link <https://stikes-alinsyirah.ac.id/>, serta melakukan wawancara dengan Kepala Operator Pangkalan Data dan mahasiswa/i aktif STIKes Al Insyirah. Selain melakukan observasi dan wawancara, peneliti juga menyebarkan angket kepada mahasiswa/i STIKes Al Insyirah sebagai pengguna sistem.

2. Data sekunder

Data sekunder, yaitu data yang didapati bukan dari objek penelitian, sebagai pendukung data primer. Akan tetapi data yang didapatkan oleh penulis bersumber dari buku, jurnal lokal dan internasional serta informasi dari internet (studi kepustakaan). Pada data sekunder, peneliti menggunakan 3 skripsi dan 20 jurnal untuk mendukung penelitian.

3.1.4 Menentukan Metode Yang Digunakan

Metode yang akan digunakan dalam penelitian akan disesuaikan dengan masalah yang diteliti yaitu masalah kepuasan pengguna terhadap kualitas pelayanan sistem SELOKA. Metode yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah *e-Servqual*. Sedangkan metode *e-Servqual* adalah menghitung dan menentukan tingkat kepuasan pengguna terhadap kualitas layanan sistem SELOKA berdasarkan



kenyataan dan harapan. Alat dan teknik yang akan digunakan adalah:

1. Tentukan masalah dengan melakukan wawancara.
2. Menentukan tujuan, metode yang akan digunakan, dan data apa yang dibutuhkan dengan melihat dan banyak membaca serta mempelajari dan memahami studi kepustakaan.
3. Membuat laporan menggunakan laptop dan printer.

3.2 Tahap Pengumpulan Data

Selanjutnya adalah tahap pengumpulan data yang merupakan faktor penting dalam keberhasilan penelitian yang akan dilakukan. Pada tahap ini dilakukan untuk memperoleh informasi yang berkaitan dengan penelitian yang akan diteliti, sehingga suatu tujuan dapat tercapai. Pengumpulan data dilakukan dengan beberapa teknik dapat dilihat sebagai berikut:

3.2.1 Studi Pustaka

Studi pustaka dilakukan untuk mendapatkan referensi permasalahan yang telah diuraikan sebelumnya yaitu jurnal nasional dan internasional yang berkaitan dengan analisis kualitas pelayanan STIKes Al Insyirah terhadap kepuasan pengguna menggunakan metode *e-Servqual* di STIKes Al Insyirah. Adapun alat dan teknik yang digunakan pada tahap ini adalah melakukan wawancara menggunakan alat tulis, pengambilan gambar untuk dokumentasi menggunakan kamera HP oppo a71 dan alat perekam suara menggunakan HP vivo V9.

3.2.2 Wawancara

Pada tahap wawancara, dengan Kepala Operator Pangkalan Data untuk mendapatkan penjelasan rinci tentang sistem SELOKA dan mahasiswa/i STIKes Al Insyirah untuk mendapatkan permasalahan yang ada pada sistem SELOKA dapat dilihat pada Lampiran D. Pada wawancara ini sangat berguna untuk mendapatkan data-data yang dibutuhkan dalam analisis proses bisnis yang sedang berjalan khususnya pada sistem SELOKA.

3.2.3 Observasi

Observasi dilakukan di STIKes Al Insyirah Pekanbaru, bertujuan untuk mengetahui dan menemukan beberapa informasi yang dapat digunakan sebagai penunjang dalam penelitian. Pada saat observasi pertama peneliti meminta izin untuk meneliti sistem SELOKA di STIKes Al Insyirah, yang mana dapat dilihat surat izin penelitian dan balasan izin penelitian pada Lampiran A dan Lampiran B langkah selanjutnya adalah bertemu langsung dengan pihak terkait untuk memperkenalkan diri dan membahas sistem SELOKA.

3.2.4 Menentukan Responden

Dalam menentukan responden, penelitian ini dilakukan kepada pengguna layanan sistem SELOKA yang terdapat di STIKes Al Insyirah Pekanbaru. Untuk menentukan berapa jumlah sampel dengan populasi yang tidak diketahui yaitu dengan cara menggunakan rumus *slovin* yang mana dapat dilihat pada BAB2 bagian Persamaan 2.10 yang telah tertera.

3.2.5 Kuesioner

Peneliti membagikan angket yang berisi pertanyaan-pertanyaan untuk diisi oleh mahasiswa/i. Yang mana dapat dilihat pada Lampiran E yang disebarkan kepada mahasiswa/i STIKes Al Insyirah Pekanbaru. Dalam penelitian ini skala yang digunakan adalah *skala Likert*, *skala Likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang variabel penelitian dengan 5 skala. *Skala likert* yang digunakan dalam kuisioner ekspektasi dapat dilihat pada Tabel 3.1 adalah sebagai berikut:

Tabel 3.1. *Skala Likert* Ekspektasi

Variabel A	Variabel B
5	Sangat penting
4	Penting
3	Cukup Penting
2	Tidak Penting
1	Sangat Tidak Penting

Sedangkan penilaian untuk angket persepsi pengguna memiliki *skala likert* dapat dilihat pada tabel Tabel 3.2 sebagai berikut:

Tabel 3.2. *Skala Likert Persepsi*

Variabel A	Variabel B
5	Sangat penting
4	Penting
3	Cukup Penting
2	Tidak Penting
1	Sangat Tidak Penting

Untuk mengetahui berapa jumlah angket yang akan dibagikan kepada mahasiswa/i STIKes Al Insyirah, yang harus diketahui terlebih dahulu adalah jumlah sampelnya. Adapun populasi dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa aktif yang menggunakan sistem SELOKA dari tahun 2018 sampai dengan tahun 2020 yang berjumlah 4.454 orang. Kemudian untuk jumlah sampel yang akan diambil



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dapat ditentukan dengan menggunakan rumus *slovin*:

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

Keterangan :

n = Ukuran Sampel

N = Ukuran Populasi

e = keringanan atau ketidaktepatan karena kesalahan dalam pengambilan sampel yang masih dapat ditoleransi atau diinginkan (10%) atau (0,1).

$$n = \frac{4454}{1 + 4454 \times (0.1)^2}$$

$$n = \frac{4454}{1 + 445.4}$$

$$n = \frac{4454}{446.4}$$

$$n = \frac{4454}{446.4}$$

$$n = 97.80 > 98$$

Jumlah sampel mahasiswa/i aktif pada tahun 2018 hingga tahun 2020 pada STIKes Al Insyirah yang akan diambil berjumlah 98 orang.

3.3 Tahap Pengolahan Data

Setelah mengumpulkan data yang pengguna isi dari kuesioner, maka langkah-langkah yang akan dilakukan dalam penelitian ini adalah tahapan pengolahan dan analisis data menggunakan software SPSS.

3.3.1 Mengolah Data Kuesioner Berdasarkan Dimensi *E-Servqual*

Hal pertama yang harus dilakukan yaitu mengolah data yang telah diperoleh dari hasil penyebaran kuisisioner kepada pengguna berdasarkan layanan yang terdapat pada sistem SELOKA. Sehingga dilakukan analisis deskripsi pada masing-masing dimensi dan variabel sesuai dengan jawaban responden dalam kuesioner. Analisis dilakukan terhadap variabel efisiensi (*efficiency*), pemenuhan (*fulfillment*), daya tanggap (*responsiveness*), dan kontak (*contact*).

3.3.2 Uji Validitas dan Reliabilitas

Berdasarkan (Angraini dan Hermaini, 2018), perlu dilakukan uji validitas apakah pernyataan angket dapat dikatakan valid atau tidak. Dalam penelitian ini, untuk mempercepat dan mempermudah uji validitas, peneliti menggunakan SPSS *software*. Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui apakah pernyataan-pernyataan dalam kuesioner benar-benar reliabel atau handal dan konsisten untuk mengukur gejala yang sama pada responden dapat dilihat pada Lampiran F.



3.3.3 Perhitungan nilai *E-Servqual*

Berdasarkan (Astuti dan Salisah, 2016), mengenai perhitungan nilai *e-Servqual* pada penelitian ini langkah-langkah dan rumus sudah sesuai dengan apa yang telah tertera pada Bab 2. Untuk hasil dari perhitungan nilai *e-Servqual* yaitu dapat menentukan apakah tingkat kualitas pelayanan untuk sistem SELOKA yang diberikan memuaskan atau tidak. Berikut adalah hasil yang akan didapatkan pada perhitungan nilai *e-Servqual* yaitu nilai Total dari *Quality Electronic Service (TESQ)*, dimana nilai ini mengidentifikasi apakah kualitas yang diberikan kepada pengguna memuaskan atau tidak. Apabila nilai TESQ sama dengan nol (0) maka kualitas pelayanan dapat dikatakan “memuaskan” apabila nilai TESQ positif, lebih besar dari nol (0) maka dapat dikatakan “sangat memuaskan” dan apabila nilai TESQ negatif, lebih kecil dari nol (0) maka dapat dikatakan “tidak memuaskan”.

3.4 Tahap Analisis Pengontrolan

Pada tahap ini tujuannya adalah untuk menyederhanakan data ke dalam bentuk yang dapat dibaca dan dijelaskan. Variabel-variabel dominan yang mempengaruhi objek penelitian dianalisis satu per satu. Pada tahap ini akan dilakukan analisis terhadap hasil uji validitas, reliabilitas, dan *e-Servqual*. Pada tahap analisis perhitungan *e-Servqual* dalam penelitian ini dimulai dengan mengidentifikasi masalah, menentukan tujuan, mengumpulkan data, kemudian mengolah data melalui hasil kuesioner yang telah dibagikan dan diisi oleh responden untuk perhitungan, kemudian dianalisis menggunakan *e-Servqual* berdasarkan dimensi ekspektasi dan persepsi responden terhadap kualitas layanan sistem SELOKA. Data yang dihasilkan dari perhitungan *e-Servqual* akan mendapatkan tingkat kualitas layanan dari sistem SELOKA.

3.5 Tahap Penutupan

Tahapan selanjutnya dari hasil yang akan dilakukan adalah membuat dokumentasi hasil dari tahapan penelitian sebelumnya mulai dari perencanaan, pengumpulan data, pengolahan data, dan analisis data sehingga diperoleh kesimpulan dan saran. Dimana kesimpulan berupa nilai akhir atau hasil akhir yang telah didapatkan dari pembahasan sesuai dengan proses yang telah dilakukan sebelumnya. Sedangkan saran merupakan keinginan peneliti atas kekurangan-kekurangan yang ada pada permasalahan yang diangkat agar kekurangan tersebut dapat teratasi pada pengembangan selanjutnya. Dan hasil dokumentasi ini dapat dijadikan sebagai masukan bagi STIKes Al Insyirah untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan sistem SELOKA.

BAB 5

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan pada penelitian TUGAS AKHIR diatas mengenai analisis kualitas layanan sistem informasi akademik terhadap kepuasan mahasiswa dengan metode *e-Servqual* pada STIKes Al Insyirah Pekanbaru maka bisa disimpulkan sebagai berikut:

1. Hasil yang diperoleh dari perhitungan TESQ yaitu dengan menghitung rata-rata persepsi dibagi dengan jumlah pernyataan adalah (4,31) sedangkan untuk rata-rata harapan dibagi dengan jumlah pernyataan adalah (4,60). Sehingga berdasarkan nilai TESQ secara keseluruhan yang didapatkan dari hasil perhitungan tersebut bernilai negatif yaitu (-0,29). Maka dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan SELOKA dapat dikatakan BELUM MEMUASKAN pengguna.
2. Berdasarkan nilai *e-Servqual* pertiap-tiap pernyataan masih terdapat *gap* tertinggi dan diperlukan perbaikan layanan untuk meningkatkan kualitas layanan yaitu pada pernyataan P11 “semua informasi yang dibutuhkan dapat diakses dengan mudah” bernilai -0,77, P5 “dilihat dari fitur-fitur SELOKA apakah anda sangat puas terhadap SELOKA saat ini” bernilai -0,61, P7 “adanya pelatihan terkait dengan penggunaan sistem SELOKA kepada mahasiswa” bernilai -0,56, P4 “SELOKA mudah digunakan oleh pengguna” bernilai -0,55, P8 “admin SELOKA memberi tahu jika ada permasalahan dalam sistem SELOKA” bernilai -0,48, P1 “SELOKA memiliki respon yang cepat” bernilai -0,42, P2 “SELOKA berfungsi dengan baik ketika digunakan” bernilai -0,12, P12 “Tersedianya fitur pelaporan permasalahan didalam sistem SELOKA” bernilai -0,08, dan P6 “fitur-fitur SELOKA berfungsi dengan baik” bernilai -0,2.
3. Pada hasil perhitungan Nilai CSI dari perolehan perhitungan data tersebut, yang mana berguna untuk mengetahui seberapa besar harapan yang dapat dipenuhi oleh pihak pengguna, maka didapatkan angka CSI sebesar 0,85 (85%), yang artinya mahasiswa/i merasa sangat puas terhadap sistem SELOKA saat ini.
4. Rekomendasi dalam perbaikan kualitas layanan yaitu dapat dilihat pada tabel 4.17 yang sudah tertera didalam BAB 4.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

5.2 Saran

Dari kesimpulan diatas, penulis ingin memberikan beberapa saran atau masukan dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Perlu untuk dilakukan peningkatan kualitas pelayanan semaksimal mungkin karena masih terdapat penilaian yang negatif dan kurang memuaskan bagi mahasiswa/i.
2. Dengan dilakukannya penelitian ini, semoga dapat memberikan gambaran serta masukan dalam meningkatkan kualitas layanan sistem SELOKA agar bisa lebih baik lagi serta sesuai dengan kebutuhan pengguna.
3. Diharapkan untuk kedepannya, peneliti bisa menambahkan seluruh civitas akademik diantaranya pegawai-pegawai dan dosen yang ada di STIKes Al Insyirah untuk dijadikan populasi dalam penelitian.



DAFTAR PUSTAKA

- Adawiyah, A., dan Salisah, F. N. (2015). Analisis pengaruh penerapan customer care center (c3) terhadap kepuasan pengguna pada ptipd uin suska riau dengan metode e-servqual. Dalam *Seminar nasional teknologi informasi komunikasi dan industri*.
- Angraini, A., dan Hermaini, N. (2018). Analisis kualitas layanan opac terhadap kepuasan mahasiswa menggunakan metode e-servqual. *Jurnal Ilmiah Rekayasa dan Manajemen Sistem Informasi*, 4(1), 67–72.
- Arpan, A., Santi, R., dan Fadilah, E. (2017). Analisis kualitas layanan pegadaian application support system integrated online (passion) menggunakan metode service quality (servqual). *JUSIFO (Jurnal Sistem Informasi)*, 3(2), 103–110.
- Astuti, D., dan Salisah, F. N. (2016). Analisis kualitas layanan e-commerce terhadap kepuasan pelanggan menggunakan metode e-servqual (studi kasus: Lejel home shopping pekanbaru). *Jurnal Ilmiah Rekayasa dan Manajemen Sistem Informasi*, 2(1), 44–49.
- Cendhani, T. A., Hamzah, A., dan Lestari, U. (2019). Analisis kualitas layanan e-commerce terhadap kepuasan pelanggan menggunakan metode e-servqual (studi kasus: Website sale stock indonesia). *Jurnal SCRIPT*, 203–212.
- Chandra, T., dan Novia, D. (2019). Analisis kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan menggunakan metode customer satisfaction index (csi) dan importance performance analysis (ipa) pada optik “jakarta” pekanbaru. *Procuratio: Jurnal Ilmiah Manajemen*, 7(2), 125–139.
- Handoko, S., dkk. (n.d.). Analisis tingkat efektivitas pajak daerah sebagai sumber pendapatan asli daerah kota pontianak. *Jurnal Ekonomi Daerah (JEDA)*, 1(1).
- Heryanto, N., dan Sutawidjaya, A. H. (2017). Analisis kualitas layanan internet banking dengan menggunakan metode e-servqual pada bank xyz. *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis*, 1(3).
- Kusumaningtyas, R. H., dan Rahajeng, E. (2017). Persepsi nasabah akan layanan atm dan e-banking dengan metode tam. *Studia Informatika: Jurnal Sistem Informasi*, 10(2).
- Manoppo, F. (2013). Kualitas pelayanan, dan servicescape pengaruhnya terhadap kepuasan konsumen pada hotel gran puri manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 1(4).
- Megawati, M., dan Rubayati, S. (2020). Analisis kualitas layanan e-commerce hni. id terhadap kepuasan pengguna menggunakan e-servqual. *Jurnal Ilmiah*

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Rekayasa dan Manajemen Sistem Informasi, 6(2), 205–212.

Rahayu, A. P., Santoso, H. B., dan Rahayuningsih, S. (2019). Analisa kepuasan sistem informasi akademik mahasiswa menggunakan e-servqual. *JATI UNIK: Jurnal Ilmiah Teknik dan Manajemen Industri*, 2(1), 55–63.

Satriyanti, E. O. (2012). Pengaruh kualitas layanan, kepuasan nasabah dan citra bank terhadap loyalitas nasabah bank muamalat di surabaya. *Journal of Business and Banking*, 2(2), 171–184.

Sondakh, C. (2015). Kualitas layanan, citra merek dan pengaruhnya terhadap kepuasan nasabah dan loyalitas nasabah tabungan (studi pada nasabah taplus bni cabang manado). *Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen*, 3(1).

Sugiyono, P. D. (2013). Metode penelitian manajemen. *Bandung: Alfabeta, CV*.

Suzanto, B., dan Sidharta, I. (2015). Pengukuran end-user computing satisfaction atas penggunaan sistem informasi akademik. *Jurnal Ekonomi, Bisnis & Entrepreneurship*, 9(1), 41357.

Syukri, S. H. A. (2014). Penerapan customer satisfaction index (csi) dan analisis gap pada kualitas pelayanan trans jogja. *Jurnal Ilmiah Teknik Industri*, 13(2), 103–111.

Tjiptono, F. (2008). Service management. *Penerbit Andi Yogyakarta*.

Tjiptono, F. (2017). Service, quality, dan satisfaction.

Tjiptono, F., dan Chandra, G. (2011). Kepuasan pelanggan. *Dalam T. Wijaya, Manajemen Kualitas Jasa (hal. 152). Jakarta: Indeks*.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LAMPIRAN A SURAT IZIN PENELITIAN



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI
كلية العلوم و التكنولوجيا
FACULTY OF SCIENCES AND TECHNOLOGY

Jl. HR. Soedibran KM. 18 No. 155 Tuanku Tambora Tanjung - Pekanbaru 28126 Pk. Bda. 1004 Telp. (0751) 583326 - 589327
Fax. (0751) 589 025 Web. www.uin-suska.ac.id E-mail: fts@uin-suska.ac.id

Nomor	: Un.04/F.V/PP.00.9/ 4615 /2020	Pekanbaru, 9 Juli 2020
Sifat	: Penting	
Hal	: Mohon Izin Penelitian dan Pengambilan Data Tugas Akhir/Skripsi	

Kepada Yth.
Pimpinan STIKes Al-Insyirah Pekanbaru
Jl. Parit Indah No.38, Tangkerang Labuai, Kec. Bukit Raya
Pekanbaru

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dengan hormat, sehubungan telah dimulainya mata kuliah Tugas Akhir pada Program Studi Sistem Informasi Fakultas Sains dan Teknologi UIN Suska Riau, Kami bermaksud mengirimkan mahasiswa :

Nama	: Yuni Aulya Mizal
NIM	: 11653203628
Fakultas	: Sains dan Teknologi
Program Studi /Smt	: Sistem Informasi/ VIII (Delapan)
No. HP / E-mail	: 082382952213 / yuniaulya6@gmail.com

untuk melakukan penelitian dan pengambilan data yang sangat dibutuhkan dalam Tugas Akhir yang berjudul **"Analisis Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Dengan Metode SERVQUAL dan CSI"**

Kami mohon kiranya Saudara berkenan memberikan izin dan fasilitas demi kelancaran Tugas Akhir mahasiswa yang bersangkutan.

Demikian surat ini Kami sampaikan, atas bantuan dan kerjasama Saudara Kami ucapkan terimakasih.

Wassalam,
Dekan,



Dr. Drs. Ahmad Darmawi, M.Ag.
NIP.19660604 199203 1 004

Tembusan:
Yth. Rektor UIN Suska Riau.



UIN SUSKA RIAU

Gambar A.1. Surat Izin Penelitian



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LAMPIRAN B

SURAT BALASAN IZIN PENELITIAN



**SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN (STIKES)
AL INSYIRAH PEKANBARU**

SK. MENDIKNAS RI NO. 161/D/0/2009

Kampus : Jl. Partindo No. 36 Kota Pekanbaru Telp. (0761) 27056 - 0812 6111 1554
E-mail : stikesalinsyirah@yahoo.com Website : www.stikes-alinsyirah.ac.id



SURAT KETERANGAN

Nomor: ~~1500~~ /KET/STIKes.AI/LL/2020

Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan (STIKes) Al Insyirah Pekanbaru setelah membaca surat dari yang bersangkutan, maka dengan ini menerangkan bahwa:

Nama	: Yumi Aulya Mirzal
NIM	: 11653203628
Fakultas	: Sains dan Teknologi
Program Studi/Smt.	: Sistem Informasi / VIII (Delapan)
Judul Tugas Akhir	: Analisis Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik terhadap Kepuasan Mahasiswa dengan Metode <i>SERVQUAL</i> dan CSI

Telah kami setuju untuk melakukan Penelitian di STIKes Al Insyirah Pekanbaru dalam rangka penyusunan Tugas Akhir.

Demikian surat keterangan ini di buat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.



Pekanbaru, 14 Juli 2020
Ketda

Dr. Ns. Hj. Rifa Yanti, S. Kep, M. Biomed



Scanned by TapScanner

Gambar B.1. Surat Balasan Izin Penelitian



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LAMPIRAN C

HASIL WAWANCARA

Assalammuallaikum Warahmatullahi Wabarakatuh ...

IDENTITAS PENELITI

Nama	: Yuni Aulya Mirzal
Nim	: 11653203628
Semester	: 9 (Sembilan)
Fakultas/Jurusan	: Sains dan teknologi/Sistem Informasi
Universitas	: UIN SUSKA RIAU
Judul Tugas Akhir	: Analisis Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Dengan Metode e-Servqual (Studi Kasus: STIKes Al Insyirah Pekanbaru)

IDENTITAS NARASUMBER

Nama	: Eko Purnomo, S.Kom
Jabatan	: Kepala Operator Pangkalan Data



PERTANYAAN

1. Sudah berapa lama sistem SELOKA diterapkan di STIKes Al Insyirah?
Jawab: Sejak Tahun 2018.
2. Sudah berapa kali SELOKA ini di upgrade setelah sistem ini diterapkan dan bagian mana saja yang diupgrade?



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Jawab: Seloka sudah di upgrade 13 kali, revisi revisi kecil sesuai dengan kebutuhan.

3. Apakah tujuan didirikannya sistem SELOKA?

Jawab: Mempermudah pelayanan akademik khususnya KRS, KHS dan Kuisioner Online dan memenuhi kebutuhan layanan akademik.

4. Apa saja kekurangan pada sistem SELOKA tersebut?

Jawab: Kekurangan pada sistem SELOKA ini yaitu sedikitnya menu yang tersedia, baru berfokus kepada menu KRS, KHS, dan Kuisioner (Pengisian Kuisioner).

5. Apa saja yang sering terjadi pada sistem SELOKA?

Jawab: sering terjadi error, maka dari itu ada nya revisi-revisi kecil sebanyak 13 kali, perlu penyesuaian dan memberikan inovasi-inovasi sesuai dengan kebutuhan layanan akademik.

6. Apa yang diharapkan kedepannya dengan adanya sistem SELOKA ini?

Jawab: Berharap semoga SELOKA ini tidak hanya sebatas KHS, KRS, dan Kuisioner saja, semoga bisa menghandel semuanya termasuk pembayaran (keuangan mahasiswa) dll.

7. Apakah ada helpdesk yang menangani keluhan mahasiswa?

Jawab: Ada, yaitu saya bapak Eko Purnomo, S.Kom, Biasanya jika mahasiswa mengalami masalah pada sistem yang terkait KRS sama KHS saya yang menangani. Apabila SELOKA telah diupgrade menjadi lebih luas maka itu akan dibagi lagi siapa saja yang akan menangani nya.

8. Apakah sebelumnya sudah ada penelitian pada sistem SELOKA ini?

Jawab: Belum. Ini pertama kali nya.

9. Kapan waktu pengaksesan sistem SELOKA?

Jawab: waktu pengaksesan nya 24 jam.

10. Bagaimana kondisi SELOKA pada saat ini?

Jawab: Kondisi SELOKA saat ini bisa diakses secara wajar dan untuk pengaksesan tidak hanya pada mahasiswa saja, dosen juga dapat mengakses SELOKA.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh...

IDENTITAS PENELITI

Nama : Yuni Aulya Mirzal
 Nim : 11653203628
 Semester : 9 (Sembilan)
 Fakultas/Jurusan : Sains dan Teknologi/Sistem Informasi
 Universitas : UIN SUSKA RIAU
 Judul Tugas Akhir : Analisis Kualitas Layanan Sistem
 Informasi Akademik Terhadap Kepuasan
 Mahasiswa Dengan Metode *e-Servqual*
 (Studi Kasus: STIKes Al Insyirah
 Pekanbaru)

IDENTITAS NARASUMBER

Nama : Desi Alfaterma
 Nim : 1903021669
 Jurusan : S1 Keperawatan
 Angkatan/Semester : 2019/3(Tiga)
 Jenis Kelamin : Perempuan
 Umur : 18 Tahun





Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

WAKTU DAN LOKASI

Hari/Tanggal : Kamis, 5 November 2020

Pukul : 10:00

Tempat : STIKes Al Insyirah

PERTANYAAN

1. Sudah berapa lama anda menggunakan sistem SELOKA?

Jawab: lebih kurang satu tahun.

2. Apakah ketika pertama kali menggunakan SELOKA mengalami kebingungan atau kesulitan?

Jawab: iya, tapi pada saat pertama menggunakan sistem SELOKA mahasiswa diajar terlebih dahulu bagaimana cara menggunakannya.

3. Apakah mahasiswa tergolong sering atau jarang dalam menggunakan sistem SELOKA? Berapa kali dalam seminggu/bulan?

Jawab: Jarang, dalam satu semester sekitar 2 kali mengakses SELOKA.

4. Pada saat apa saja mahasiswa pasti melihat SELOKA?

Jawab: Pada saat mengisi KRS, melihat KHS, dan mengisi Kuisisioner.

5. Apakah selama menggunakan SELOKA pernah mengalami sebuah kendala? Jika ada kendala seperti apa?

Jawab: Pernah, saat mengisi KRS sistem sering terjadi error diakibatkan banyaknya yang mengakses dan koneksi yang lambat saat digunakan.

6. Apakah pernah mengalami koneksi yang lambat saat menggunakan SELOKA? Jika iya, saat apa?

Jawab: Pernah, pada saat mengisi KRS dan Kuisisioner



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

7. Apabila SELOKA mengalami error kemana mahasiswa melapor?
Jawab: Kebagian kepala operator pangkalan data.
8. Apakah mahasiswa mengisi data-data keseluruhan di SELOKA?
Jawab: Iya.
9. Apakah mahasiswa merasa aman jika data-datanya tersimpan di SELOKA?
Jawab: Untuk sejauh ini merasa aman.
10. Apakah perintah pada SELOKA mudah dipahami dan sangat jelas?
Jawab: Mudah.
11. Apakah kampus memfasilitasi mahasiswa untuk mengakses SELOKA?
Seperti WIFI.
Jawab: Iya, tersedianya sarana WIFI dari pihak kampus.
12. Apakah mahasiswa merasa puas dengan menggunakan sistem SELOKA?
Jawab: Puas.
13. Apa keuntungan yang dirasakan mahasiswa saat menggunakan SELOKA?
Jawab: Mempermudah mahasiswa dalam mengakses sistem SELOKA.
14. Apa harapan selanjutnya untuk perkembangan SELOKA?
Jawab: Berharap agar lebih baik lagi.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

IDENTITAS PENELITI

Nama : Yuni Aulya Mirzal
 Nim : 11653203628
 Semester : 9 (Sembilan)
 Fakultas/Jurusan : Sains dan Teknologi/Sistem Informasi
 Universitas : UIN SUSKA RIAU
 Judul Tugas Akhir : Analisis Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Dengan Metode *e-Servqual* (Studi Kasus: STIKes Al Insyirah Pekanbaru)

IDENTITAS NARASUMBER

Nama : Afifah Zikriyah
 Nim : 160301150
 Jurusan : DIV Kebidanan
 Angkatan/Semester : 2016/9(Sembilan)
 Jenis Kelamin : Perempuan
 Umur : 22 Tahun



UIN SUSKA RIAU



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

WAKTU DAN LOKASI

Hari/Tanggal : Kamis, 5 November 2020

Pukul : 10:00

Tempat : STIKes Al Insyirah

PERTANYAAN

1. Sudah berapa lama anda menggunakan sistem SELOKA?

Jawab: Sudah 2 tahun (sejak sistem SELOKA diterapkan).

2. Apakah ketika pertama kali menggunakan SELOKA mengalami kebingungan atau kesulitan?

Jawab: Iya, akan tetapi pada saat pertama kali menggunakan sistem SELOKA kami diajari langsung oleh kepala operator pangkalan data.

3. Apakah mahasiswa tergolong sering atau jarang dalam menggunakan sistem SELOKA? Berapa kali dalam seminggu/bulan?

Jawab: Jarang, menggunakan SELOKA hanya pada saat pengisian KRS, cek KHS, dan pengisian kuesioner.

4. Pada saat apa saja mahasiswa pasti melihat SELOKA?

Jawab: Pada saat mengisi KRS, Kuisisioner, dan melihat KHS.

5. Apakah selama menggunakan SELOKA pernah mengalami sebuah kendala? Jika ada kendala seperti apa?

Jawab: Pernah. Adanya sebuah kesalahan informasi terhadap kartu hasil studi yang tidak sesuai dengan nilai yang didapati mahasiswa. Serta terjadi persoalan masalah pada saat mahasiswa/i ingin melihat kartu hasil studi (KHS) maka ada beberapa halaman yang tidak dapat ditemukan. Seperti ingin melihat KHS pada tahun 2018/2019 terdapat notifikasi bahwa halaman tidak dapat ditemukan, dan pada saat ingin melihat KHS pada tahun 2019/2020 hasil yang didapati tidak sesuai dengan tahun, yang berarti dari kampus belum memperbaharui.

UIN SUSKA RIAU



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

6. Apakah pernah mengalami koneksi yang lambat saat menggunakan SELOKA? Jika iya, saat apa?
Jawab: Pernah, pada saat pengisian KRS
7. Apabila SELOKA mengalami error kemana mahasiswa melapor?
Jawab: Ke bapak Eko atau bapak Habib.
8. Apakah mahasiswa mengisi data-data keseluruhan di SELOKA?
Jawab: Iya, data pribadi, dan data orang tua.
9. Apakah mahasiswa merasa aman jika data-datanya tersimpan di SELOKA?
Jawab: Merasa aman selagi password tidak diketahui oleh orang lain.
10. Apakah perintah pada SELOKA mudah dipahami dan sangat jelas?
Jawab: Iya.
11. Apakah kampus memfasilitasi mahasiswa untuk mengakses SELOKA?
Seperti WIFI.
Jawab: Iya, WIFI.
12. Apakah mahasiswa merasa puas dengan menggunakan sistem SELOKA?
Jawab: Lumayan Puas
13. Apa keuntungan yang dirasakan mahasiswa saat menggunakan SELOKA?
Jawab: Memudahkan kami mahasiswa untuk melihat nilai pada menu KHS.
14. Apa harapan selanjutnya untuk perkembangan SELOKA?
Jawab: Untuk perkembangan seloka semoga kedepannya mahasiswa yang seperti kami dapat melihat KRS dari semester awal.



Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh...

IDENTITAS PENELITI

Nama	: Yuni Aulya Mirzal
Nim	: 11653203628
Semester	: 9 (Sembilan)
Fakultas/Jurusan	: Sains dan Teknologi/Sistem Informasi
Universitas	: UIN SUSKA RIAU
Judul Tugas Akhir	: Analisis Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Dengan Metode <i>e-Servqual</i> (Studi Kasus: STIKes Al Insyirah Pekanbaru)

IDENTITAS NARASUMBER

Nama	: Leddy Ardika Dewi
Nim	: 160301155
Jurusan	: S1 Kesehatan Masyarakat
Angkatan/Semester	: 2016/9(Sembilan)
Jenis Kelamin	: Perempuan
Umur	: 23 Tahun



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

WAKTU DAN LOKASI

Hari/Tanggal : Kamis, 5 November 2020

Pukul : 10:00

Tempat : STIKes Al Insyirah

PERTANYAAN

1. Sudah berapa lama anda menggunakan sistem SELOKA?

Jawab: Sudah 2 Tahun (Sejak sistem SELOKA diterapkan)

2. Apakah ketika pertama kali menggunakan SELOKA mengalami kebingungan atau kesulitan?

Jawab: Awal nya iya karena baru pertama kali menggunakannya.

3. Apakah mahasiswa tergolong sering atau jarang dalam menggunakan sistem SELOKA? Berapa kali dalam seminggu/bulan?

Jawab: Jarang, dalam 1 semester 1 kali.

4. Pada saat apa saja mahasiswa pasti melihat SELOKA?

Jawab: Pada saat mengisi KRS, Kuisioner, dan melihat KHS.

5. Apakah selama menggunakan SELOKA pernah mengalami sebuah kendala? Jika ada kendala seperti apa?

Jawab: Pernah mengalami kesulitan/permasalahan pada saat menggunakan sistem SELOKA, namun tidak ada tersedia menu untuk pengaduan, sehingga mahasiswa harus menemui bagian kepala pangkalan data di lab untuk melaporkan permasalahan yang terjadi.

6. Apakah pernah mengalami koneksi yang lambat saat menggunakan SELOKA? Jika iya, saat apa?

Jawab: Pernah.

7. Apabila SELOKA mengalami error kemana mahasiswa melapor?

Jawab: Melapor kebagian pangkalan data atau bisa ke bapak Habib.

8. Apakah mahasiswa mengisi data-data keseluruhan di SELOKA?

Jawab: Iya, baik itu data pribadi mahasiswa maupun orang tua.

9. Apakah mahasiswa merasa aman jika data-datanya tersimpan di SELOKA?

UIN SUSKA RIAU



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Jawab: Merasa aman, namun juga ada rasa takut ketika suatu saat ada yang membobol.

10. Apakah perintah pada SELOKA mudah dipahami dan sangat jelas?

Jawab: Sangat mudah.

11. Apakah kampus memfasilitasi mahasiswa untuk mengakses SELOKA? Seperti WIFI.

Jawab: Iya, WIFI

12. Apakah mahasiswa merasa puas dengan menggunakan sistem SELOKA?

Jawab: Cukup Puas.

13. Apa keuntungan yang dirasakan mahasiswa saat menggunakan SELOKA?

Jawab: Mempermudah pengguna.

14. Apa harapan selanjutnya untuk perkembangan SELOKA?

Jawab: Semoga kedepannya sistem SELOKA memiliki banyak menu-menu lainnya, dan kalau bisa di sistem SELOKA terdapat menu layanan untuk mahasiswa mengadu apabila mengalami kesulitan dalam menggunakan sistem SELOKA agar mahasiswa tidak perlu lagi menemui langsung bagian kepala operator pangkalan data yaitu bapak Eko Purnomo, S.Kom.



Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh...

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

IDENTITAS PENELITIAN

Nama	: Yuni Aulya Mirzal
Nim	: 11653203628
Semester	: 9 (Sembilan)
Fakultas/Jurusan	: Sains dan Teknologi/Sistem Informasi
Universitas	: UIN SUSKA RIAU
Judul Tugas Akhir	: Analisis Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Dengan Metode <i>e-Servqual</i> (Studi Kasus: STIKes Al Insyirah Pekanbaru)

IDENTITAS NARASUMBER

Nama	: Andis S.N Pertiwi A.
Nim	: 190302123
Jurusan	: DIV Kebidanan
Angkatan/Semester	: 2019/3(Tiga)
Jenis Kelamin	: Perempuan
Umur	: 19 Tahun



State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

UIN SUSKA RIAU



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

WAKTU DAN LOKASI

Hari/Tanggal : Kamis, 5 November 2020

Pukul : 10:00

Tempat : STIKes Al Insyirah

PERTANYAAN

1. Sudah berapa lama anda menggunakan sistem SELOKA?

Jawab: Lebih kurang 1 tahun.

2. Apakah ketika pertama kali menggunakan SELOKA mengalami kebingungan atau kesulitan?

Jawab: Iya.

3. Apakah mahasiswa tergolong sering atau jarang dalam menggunakan sistem SELOKA? Berapa kali dalam seminggu/bulan?

Jawab: Jarang, dalam satu semester ada 1 kali.

4. Pada saat apa saja mahasiswa pasti melihat SELOKA?

Jawab: Pada saat ingin melihat KHS, mengisi KRS dan Kuisioner dosen.

5. Apakah selama menggunakan SELOKA pernah mengalami sebuah kendala? Jika ada kendala seperti apa?

Jawab: Terjadi sistem *error* pada saat melakukan *input* KRS. Seperti kode matakuliah yang sama sehingga menyebabkan informasi yang diterima tidak akurat.

6. Apakah pernah mengalami koneksi yang lambat saat menggunakan SELOKA? Jika iya, saat apa?

Jawab: Pernah.

7. Apabila SELOKA mengalami error kemana mahasiswa melapor?

Jawab: Melapor kebagian Lab yaitu kepala operator pangkalan data.

8. Apakah mahasiswa mengisi data-data keseluruhan di SELOKA?

Jawab: Iya salah satunya data mahasiswa.

9. Apakah mahasiswa merasa aman jika data-datanya tersimpan di SELOKA?

Jawab: Untuk sekarang ini aman, asalkan password tidak diketahui oleh orang lain.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

10. Apakah perintah pada SELOKA mudah dipahami dan sangat jelas?

Jawab: Ya, sangat jelas.

11. Apakah kampus memfasilitasi mahasiswa untuk mengakses SELOKA?

Seperti WIFI.

Jawab: Ada, WIFI.

12. Apakah mahasiswa merasa puas dengan menggunakan sistem SELOKA?

Jawab: Puas.

13. Apa keuntungan yang dirasakan mahasiswa saat menggunakan SELOKA?

Jawab: Mempermudah mahasiswa untuk melihat nilai.

14. Apa harapan selanjutnya untuk perkembangan SELOKA?

Jawab: Berharap semoga kedepannya bisa berkembang dan lebih baik lagi dari sekarang.



Assalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh...

IDENTITAS PENELITIAN

Nama : Yuni Aulya Mirzal
 Nim : 11653203628
 Semester : 9 (Sembilan)
 Fakultas/Jurusan : Sains dan Teknologi/Sistem Informasi
 Universitas : UIN SUSKA RIAU
 Judul Tugas Akhir : Analisis Kualitas Layanan Sistem
 Informasi Akademik Terhadap Kepuasan
 Mahasiswa Dengan Metode *e-Servqual*
 (Studi Kasus: STIKes Al Insyirah
 Pekanbaru)

IDENTITAS NARASUMBER

Nama : Sri Mulyani
 Nim : 160301159
 Jurusan : SI Keperawatan
 Angkatan/Semester : 2016/9 (Sembilan)
 Jenis Kelamin : Perempuan
 Umur : 23 Tahun



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

WAKTU DAN LOKASI

Hari/Tanggal : Jumat, 6 November 2020

Pukul : 14:00

Tempat : STIKes Al Insyirah

PERTANYAAN

1. Sudah berapa lama anda menggunakan sistem SELOKA?

Jawab: Sudah 2 Tahun.

Apakah ketika pertama kali menggunakan SELOKA mengalami kebingungan atau kesulitan?

Jawab: Tidak.

Apakah mahasiswa tergolong sering atau jarang dalam menggunakan sistem SELOKA? Berapa kali dalam seminggu/bulan?

Jawab: Jarang, dalam satu semester ada 3 atau 4 kali mengakses SELOKA.

4. Pada saat apa saja mahasiswa pasti melihat SELOKA?

Jawab: Pada saat mengisi Kuisioner, KHS, dan melihat KRS.

5. Apakah selama menggunakan SELOKA pernah mengalami sebuah kendala? Jika ada kendala seperti apa?

Jawab: Pernah pada saat ingin melihat KHS pada tahun 2019/2020 hasil yang didapati tidak sesuai dengan tahun.

6. Apakah pernah mengalami koneksi yang lambat saat menggunakan SELOKA? Jika iya, saat apa?

Jawab: Iya, saat memasuki semester baru, karena banyaknya yang mengakses diwaktu atau dijam yang sama.

Apabila SELOKA mengalami *error* kemana mahasiswa melapor?

Jawab: Kebagian kepala operator pangkalan data atau bisa juga kepada Habib.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

8. Apakah mahasiswa mengisi data-datanya keseluruhan di SELOKA?

Jawab: Iya. Ada data pribadi dan data orang tua.

9. Apakah mahasiswa merasa aman jika data-datanya tersimpan di SELOKA?

Jawab: Insyaallah aman.

10. Apakah perintah pada SELOKA mudah dipahami dan sangat jelas?

Jawab: iya, karena perintah dalam SELOKA mudah dimengerti layanan sistemnya.

11. Apakah kampus memfasilitasi mahasiswa untuk menggunakan SELOKA?

Seperti WIFI.

Jawab: Iya.

12. Apakah mahasiswa merasa puas dengan menggunakan sistem SELOKA?

Jawab: Lumayan puas.

13. Apa keuntungan yang dirasakan mahasiswa saat menggunakan SELOKA?

Jawab: keuntungannya disini saya merasa dengan adanya SELOKA sangat memudahkan saya dalam melihat KRS dan mengisi KHS.

14. Apa harapan selanjutnya untuk perkembangan SELOKA?

Jawab: Mungkin perlu adanya perbaikan, upgrade sistem seperti penambahan fitur/menu-menu didalam sistem SELOKA agar menjadi semakin baik lagi, bermanfaat dan berkualitas.



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LAMPIRAN D

SCREENSHOOT PERMASALAHAN SISTEM

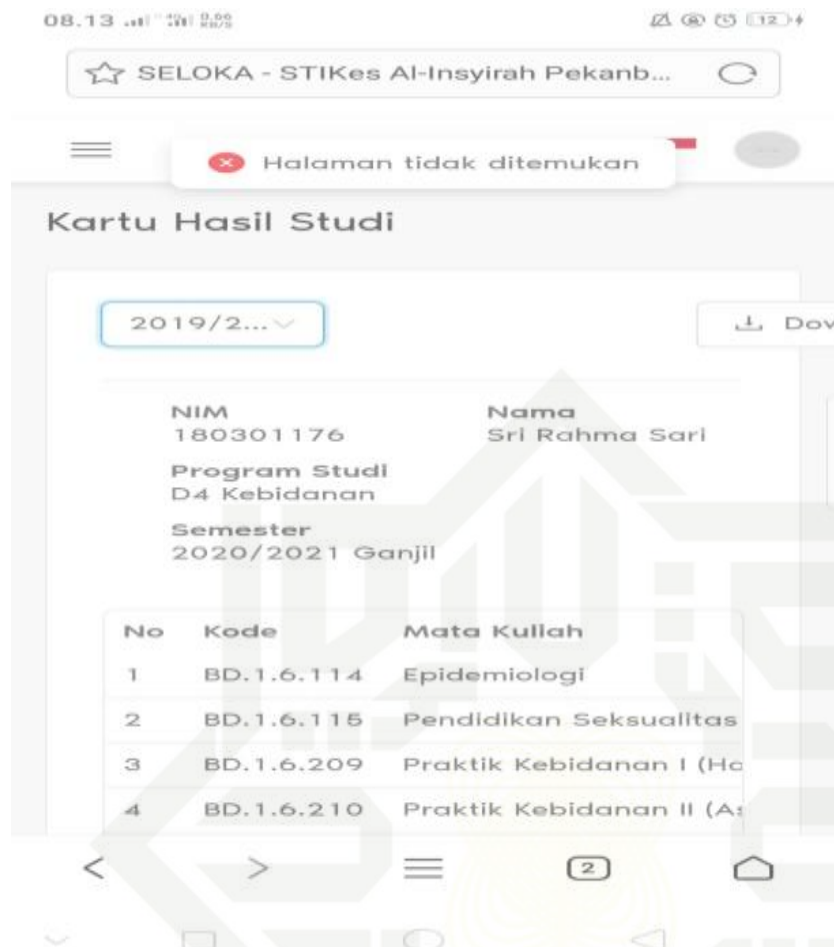


Gambar D.1. Jaringan Kurang Stabil

UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

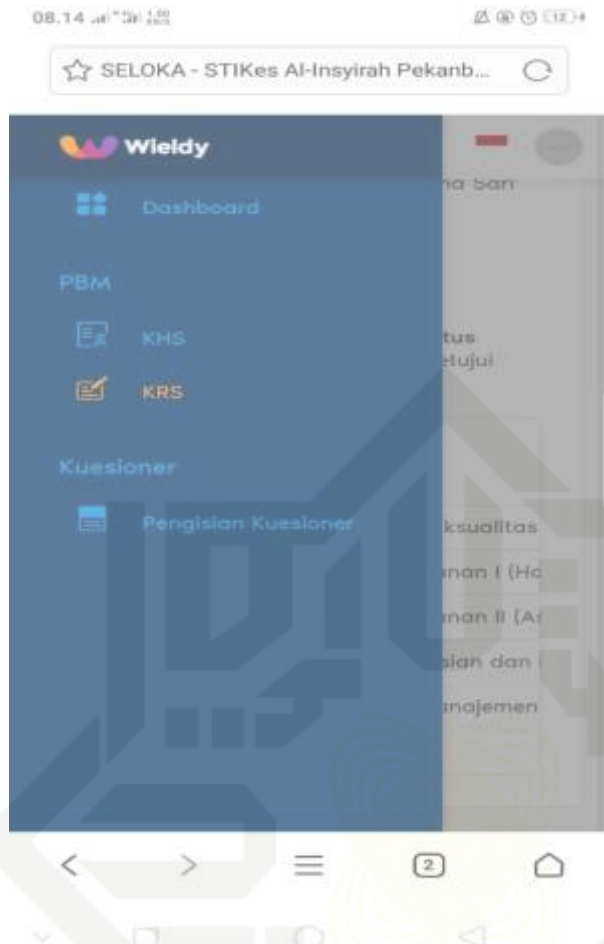


Gambar D.2. Halaman Tidak Ditemukan

UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Gambar D.3. Tidak Terdapat Menu *ServiceDesk C3* dan Menu Lainnya

LAMPIRAN E

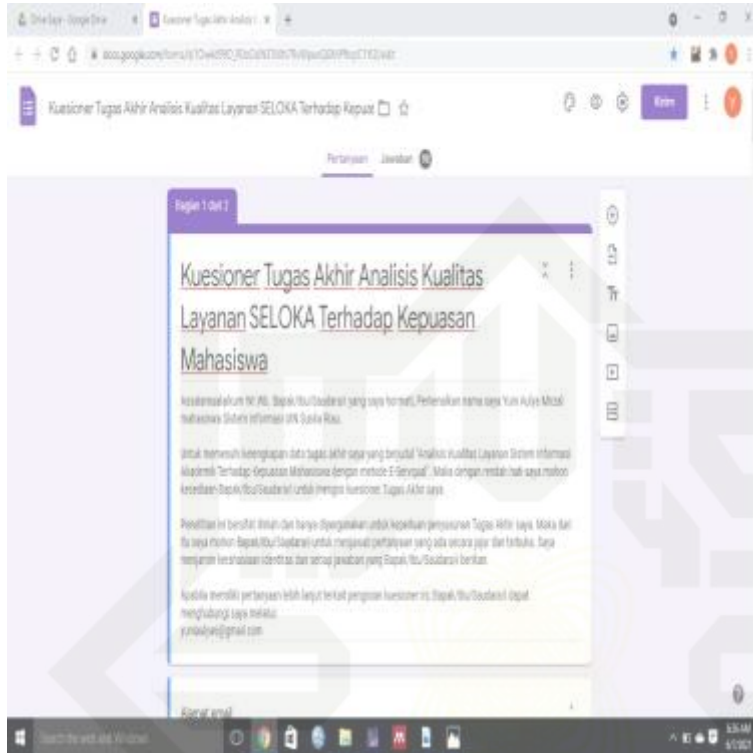
KUESIONER

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



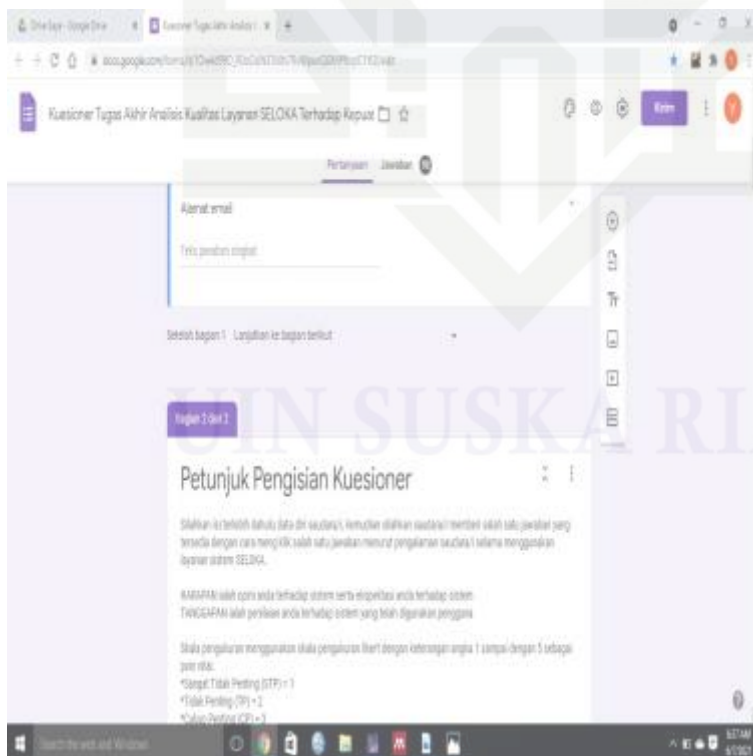
Kuesioner Tugas Akhir Analisis Kualitas Layanan SELOKA Terhadap Kepuasan Mahasiswa

Kedua belah pihak (KORPRI) dan (KORPRI) yang sama format. Penulisan nama yang harus diisi adalah Mahasiswa Sistem Informasi UIN Suska Riau.

Untuk memenuhi kewajiban data tugas akhir yang berjudul "Analisis Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa dengan metode E-Survey". Maka dengan ini saya mohon kerendahan hati kepada KorPRI untuk mengisi kuesioner Tugas Akhir saya.

Penelitian ini bersifat ilmiah dan hanya digunakan untuk keperluan penyusunan Tugas Akhir saya. Maka dari itu saya mohon KorPRI/Sistem untuk mengikutsertakan yang ada secara jujur dan terbuka. Saya menjamin kerahasiaan identitas dan setiap jawaban yang KorPRI/Sistem berikan.

Apabila memiliki pertanyaan lebih lanjut terkait pengisian kuesioner ini, KorPRI/Sistem dapat menghubungi saya melalui: y.mahdewi@gmail.com



Petunjuk Pengisian Kuesioner

Sebelum isirubahlah data diri saudara/i, kemudian isirubahlah saudara/i memberilah satu jawaban yang tersedia dengan cara mengklik salah satu jawaban menurut pengalaman saudara/i selama menggunakan layanan sistem SELOKA.

AMARAN: Isirubahlah data diri saudara/i, kemudian isirubahlah saudara/i memberilah satu jawaban yang tersedia dengan cara mengklik salah satu jawaban menurut pengalaman saudara/i selama menggunakan layanan sistem SELOKA.

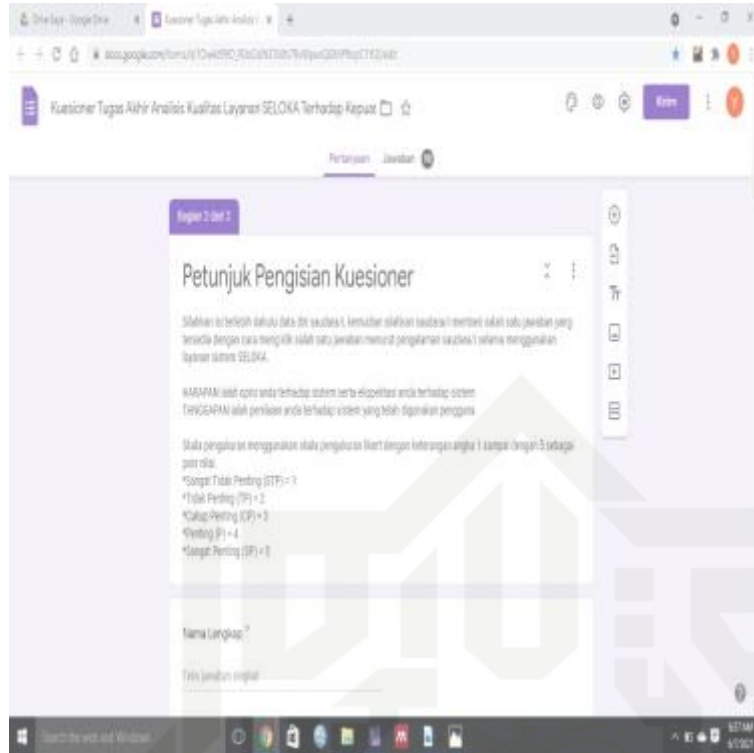
AMARAN: Isirubahlah data diri saudara/i, kemudian isirubahlah saudara/i memberilah satu jawaban yang tersedia dengan cara mengklik salah satu jawaban menurut pengalaman saudara/i selama menggunakan layanan sistem SELOKA.

Skala pengukuran menggunakan skala pengukuran likert dengan ketentuan angka 1 sampai dengan 5 sebagai berikut:

- *Sangat Tidak Penting (STP) = 1
- *Tidak Penting (TP) = 2
- *Sedang Penting (SP) = 3
- *Sangat Penting (STP) = 4
- *Sangat Sangat Penting (SSP) = 5

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Kuesioner Tugas Akhir Analisis Kualitas Layanan SELOKA Terhadap Rapius

Partisipan Jawab

Bagian 2 dari 3

Petunjuk Pengisian Kuesioner

Selamat! Setelah membaca data dan sumber, kemukakan jawaban berdasarkan pendapat Anda satu jawaban yang tersedia dengan cara mengklik salah satu jawaban menurut pengalaman Anda! Setelah menggunakan layanan sistem SELOKA.

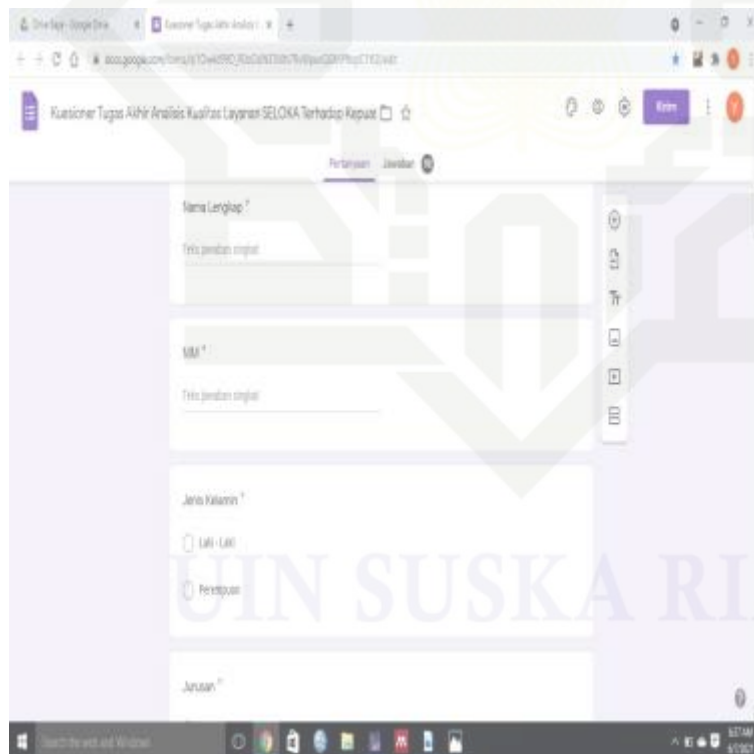
KARAPAK adalah copy anda terhadap sistem serta eksploitasi anda terhadap sistem
 PENGAPAK adalah penyalahgunaan anda terhadap sistem yang telah digunakan pengguna

Skala pengukur ini menggunakan skala pengukur likert dengan rentangan angka 1 sampai dengan 5 sebagai poin rata.

- *Sangat Tidak Penting (STP) = 1
- *Tidak Penting (TP) = 2
- *Cukup Penting (CP) = 3
- *Penting (P) = 4
- *Sangat Penting (SP) = 5

Nama Lengkap *

Tidak menjawab singkat



Nama Lengkap *

Tidak menjawab singkat

NIK *

Tidak menjawab singkat

Jenis Kelamin *

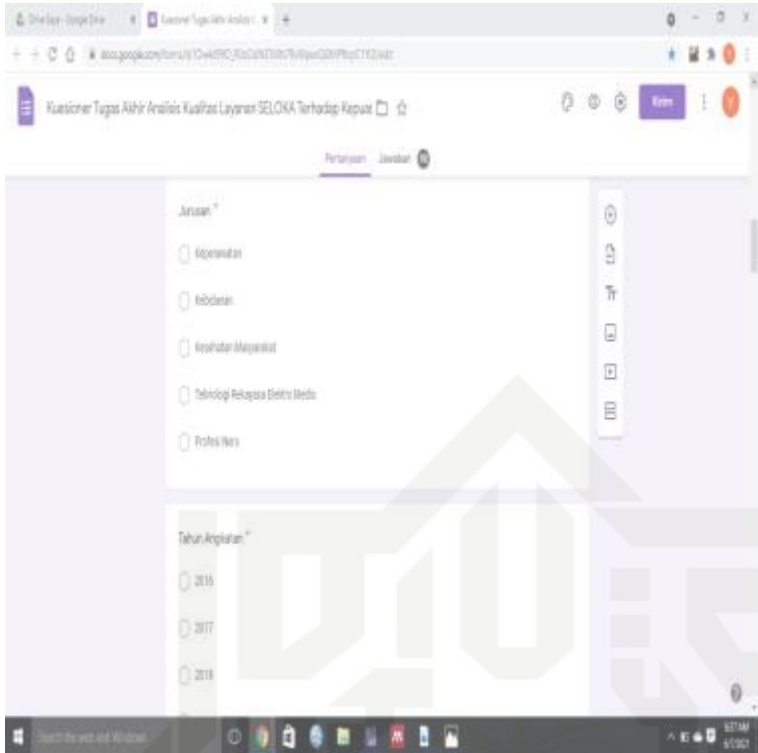
☐ Laki-Laki

☐ Perempuan

Jawaban *

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Kuesioner Tugas Akhir Analisis Kualitas Layanan SELOKA Terhadap Rapius

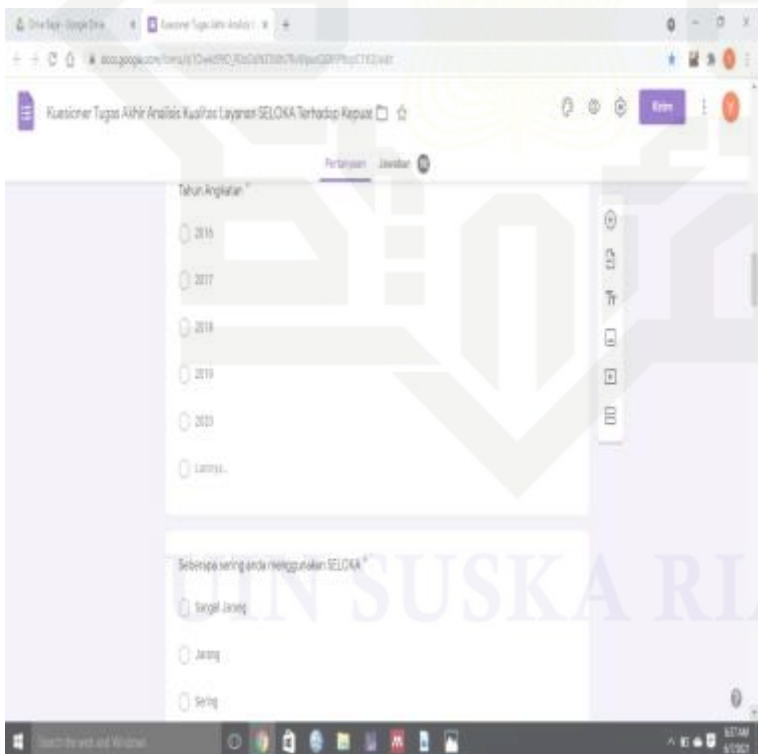
Partisipan Jawab

Jurusan*

- ☐ Agribisnis
- ☐ Kebidanan
- ☐ Kesehatan Masyarakat
- ☐ Teknologi Rekayasa Elektro Media
- ☐ Profesi Ners

Tahun Angkatan*

- ☐ 2016
- ☐ 2017
- ☐ 2018



Tahun Angkatan*

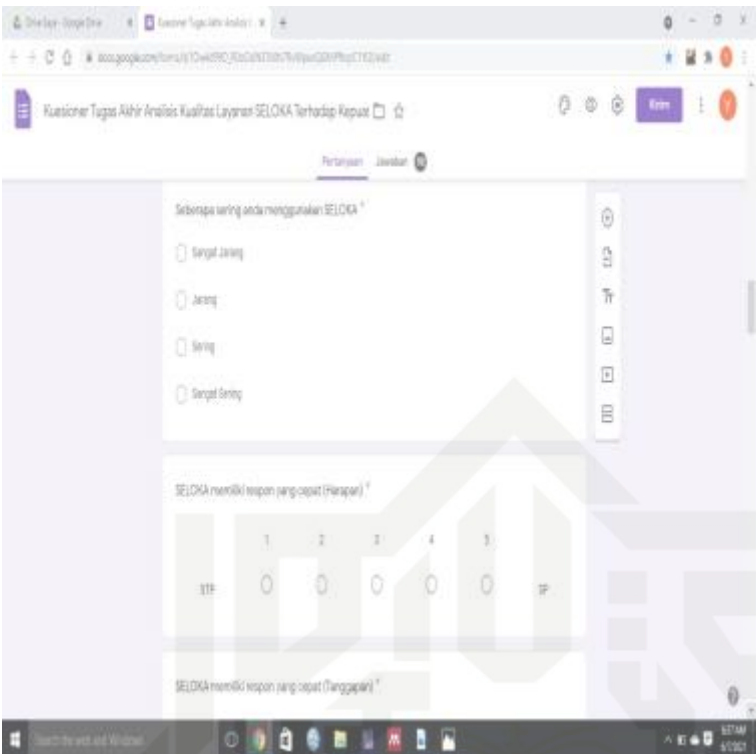
- ☐ 2016
- ☐ 2017
- ☐ 2018
- ☐ 2019
- ☐ 2020
- ☐ Lainnya...

Seberapa sering anda menggunakan SELOKA*

- ☐ Sangat Jarang
- ☐ Jarang
- ☐ Sering

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Kuesioner Tugas Akhir Analisis Kualitas Layanan SELOKA Terhadap Rapiex

Partisipan Jawab

Seberapa sering anda menggunakan SELOKA *

☐ Sangat Jarang

☐ Jarang

☐ Sering

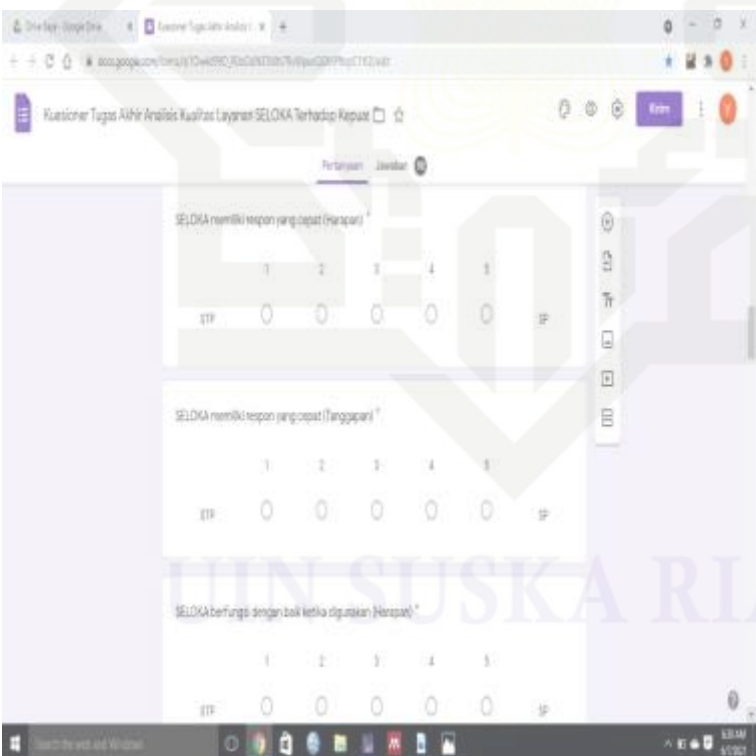
☐ Sangat Sering

SELOKA memiliki respon yang cepat (Harapan) *

1 2 3 4 5

ITP ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ SP

SELOKA memiliki respon yang cepat (Tanggapi) *



SELOKA memiliki respon yang cepat (Harapan) *

1 2 3 4 5

ITP ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ SP

SELOKA memiliki respon yang cepat (Tanggapi) *

1 2 3 4 5

ITP ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ SP

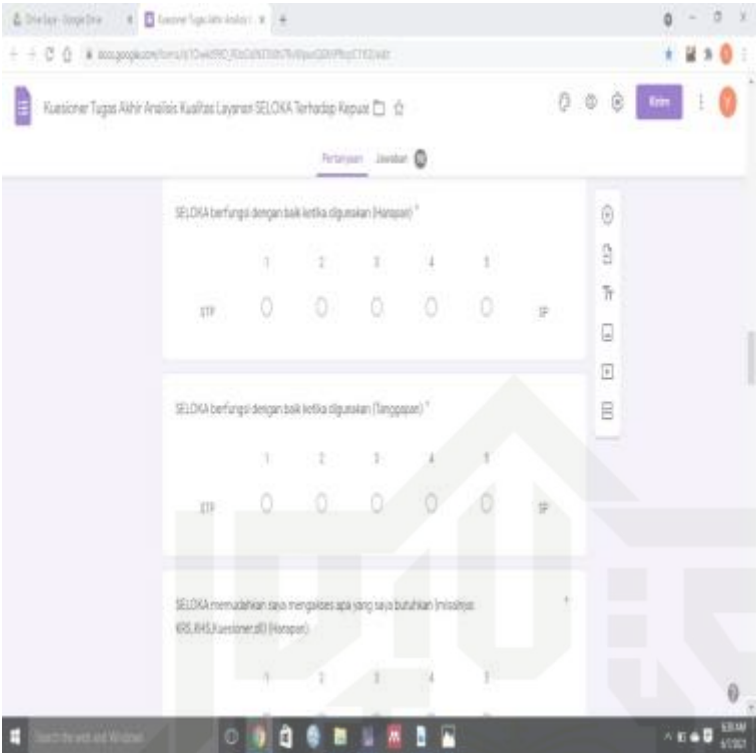
SELOKA berfungsi dengan baik ketika digunakan (Harapan) *

1 2 3 4 5

ITP ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ SP

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Kuesioner Tugas Akhir Analisis Kualitas Layanan SELOKA Terhadap Rapiux

Pertanyaan Jawab

SELOKA berfungsi dengan baik ketika digunakan (Hasepet)

1 2 3 4 5

ITP ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ #

SELOKA berfungsi dengan baik ketika digunakan (Tanggapan)

1 2 3 4 5

ITP ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ #

SELOKA memudahkan saya mengakses apa yang saya butuhkan (inisialisasi: KRS, KRS, Kuesioner dll) (Hasepet)

1 2 3 4 5



SELOKA memudahkan saya mengakses apa yang saya butuhkan (inisialisasi: KRS, KRS, Kuesioner dll) (Tanggapan)

1 2 3 4 5

ITP ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ #

SELOKA memudahkan saya mengakses apa yang saya butuhkan (inisialisasi: KRS, KRS, Kuesioner dll) (Tanggapan)

1 2 3 4 5

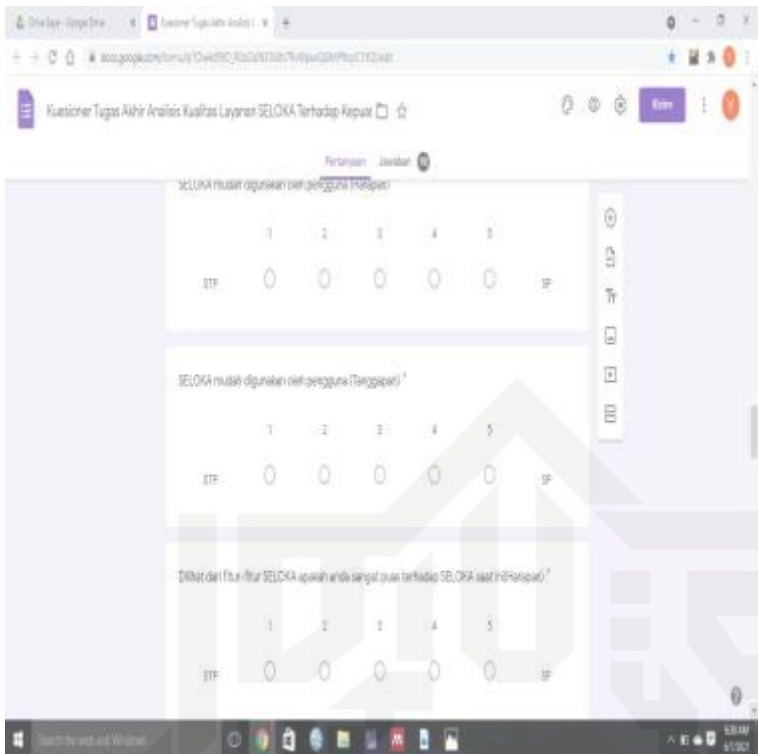
ITP ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ #

SELOKA mudah digunakan oleh pengguna (Hasepet)

1 2 3 4 5

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

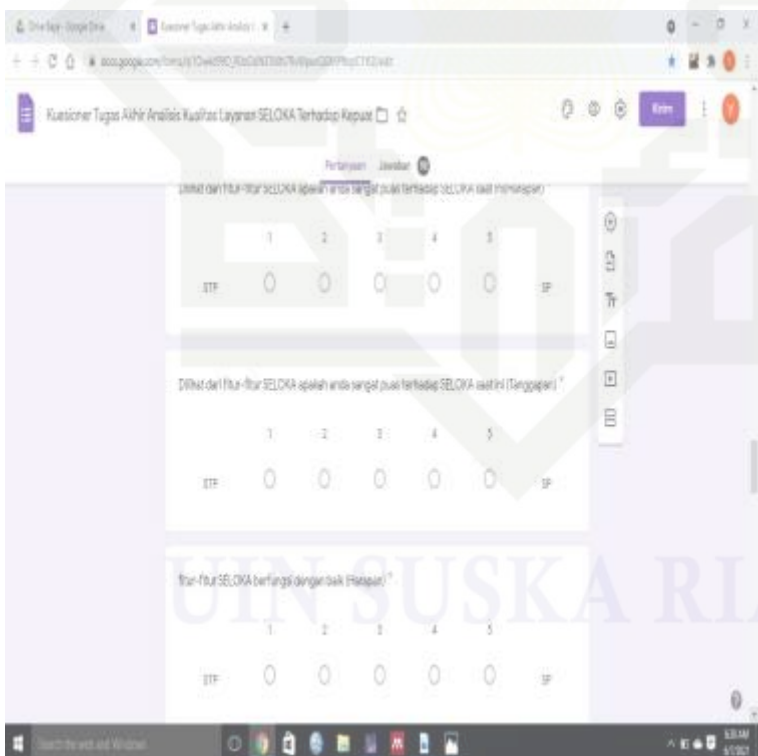


The screenshot shows a Google Forms interface with the title "Kuesioner Tugas Akhir Analisis Kualitas Layanan SELOKA Terhadap Rapius". The form contains three questions, each with a 5-point Likert scale (1 to 5) and a "Jawab" button.

Question 1: "SELOKA mudah digunakan oleh pengguna (Tanggapan)"

Question 2: "SELOKA mudah digunakan oleh pengguna (Tanggapan)"

Question 3: "Diklat dari fitur-fitur SELOKA apakah anda sangat puas terhadap SELOKA saat ini (Tanggapan)"



The screenshot shows a Google Forms interface with the title "Kuesioner Tugas Akhir Analisis Kualitas Layanan SELOKA Terhadap Rapius". The form contains three questions, each with a 5-point Likert scale (1 to 5) and a "Jawab" button.

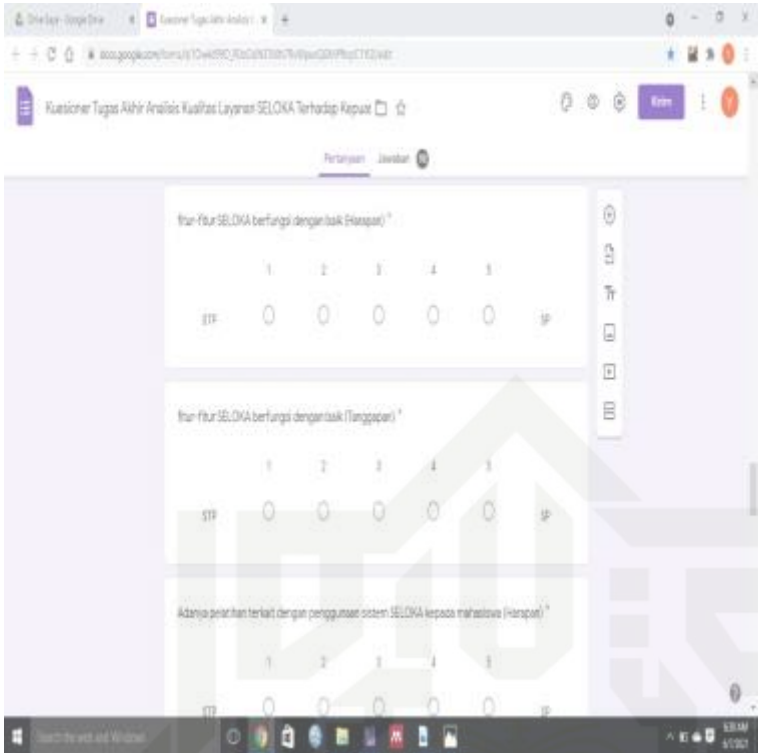
Question 1: "Diklat dari fitur-fitur SELOKA apakah anda sangat puas terhadap SELOKA saat ini (Tanggapan)"

Question 2: "Diklat dari fitur-fitur SELOKA apakah anda sangat puas terhadap SELOKA saat ini (Tanggapan)"

Question 3: "fitur-fitur SELOKA berfungsi dengan baik (Rapius)"

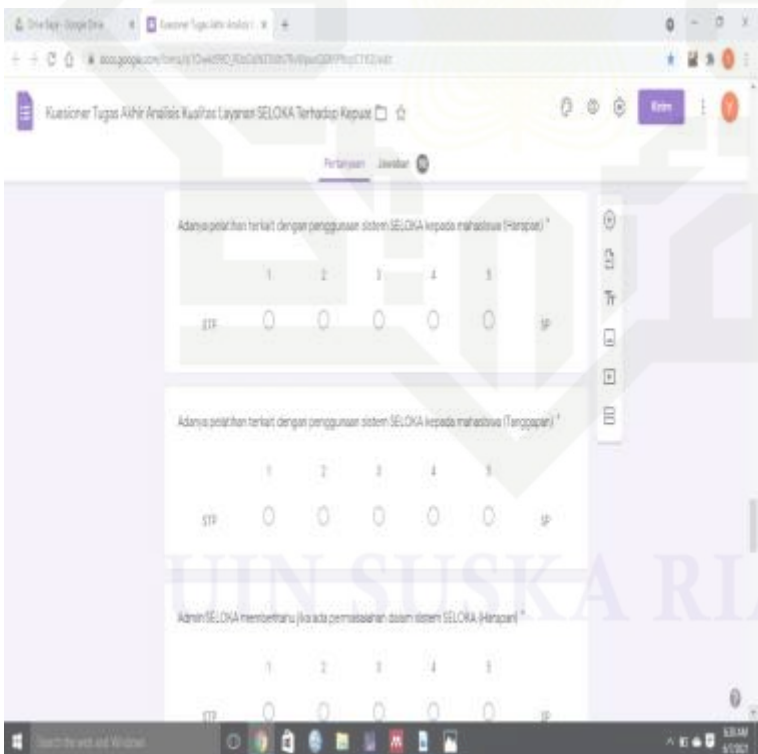
Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



The screenshot shows a Google Forms interface with the title "Kuesioner Tugas Akhir Analisis Kualitas Layanan SELOKA Terhadap Rapiux". The form contains three Likert scale questions, each with a 5-point rating system (1 to 5) and a "Jawab" button. The questions are:

- "Ibu-ibu SELOKA berfungsi dengan baik (Rapiux)?"
- "Ibu-ibu SELOKA berfungsi dengan baik (Tanggapan)?"
- "Adanya pelatihan terkait dengan penggunaan sistem SELOKA kepada mahasiswa (Rapiux)?"

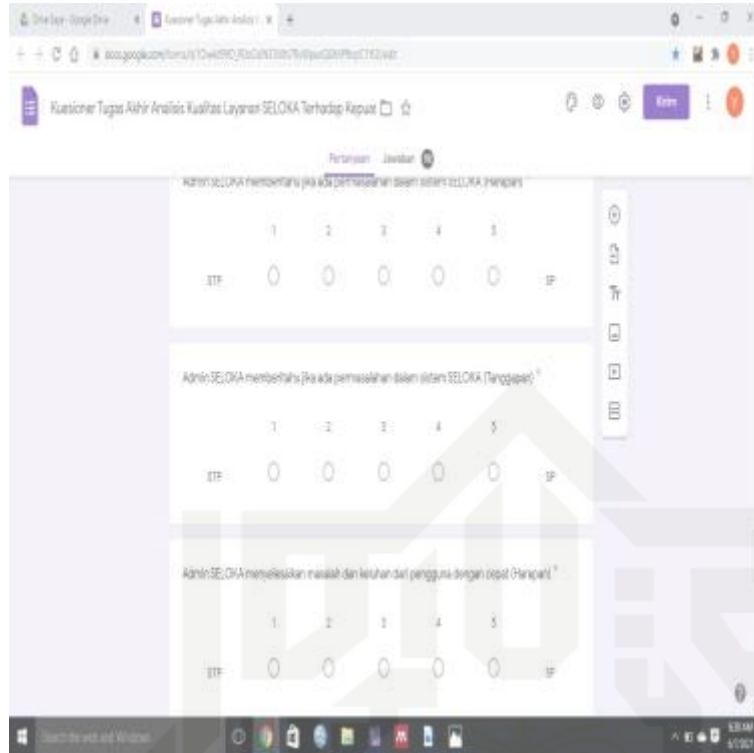


This screenshot shows a different set of questions from the same Google Forms survey. The questions are:

- "Adanya pelatihan terkait dengan penggunaan sistem SELOKA kepada mahasiswa (Rapiux)?"
- "Adanya pelatihan terkait dengan penggunaan sistem SELOKA kepada mahasiswa (Tanggapan)?"
- "Admin SELOKA membantu jika ada permasalahan dalam sistem SELOKA (Rapiux)?"

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Kuesioner Tugas Akhir Analisis Kualitas Layanan SELOKA Terhadap Rapiux

Portugian Jawab

Kontri SELOKA memontari jika ada permasalahan dalam sistem SELOKA (Tanggapi)

1 2 3 4 5

ITP 0 0 0 0 0 SP

Admin SELOKA memontari jika ada permasalahan dalam sistem SELOKA (Tanggapi)

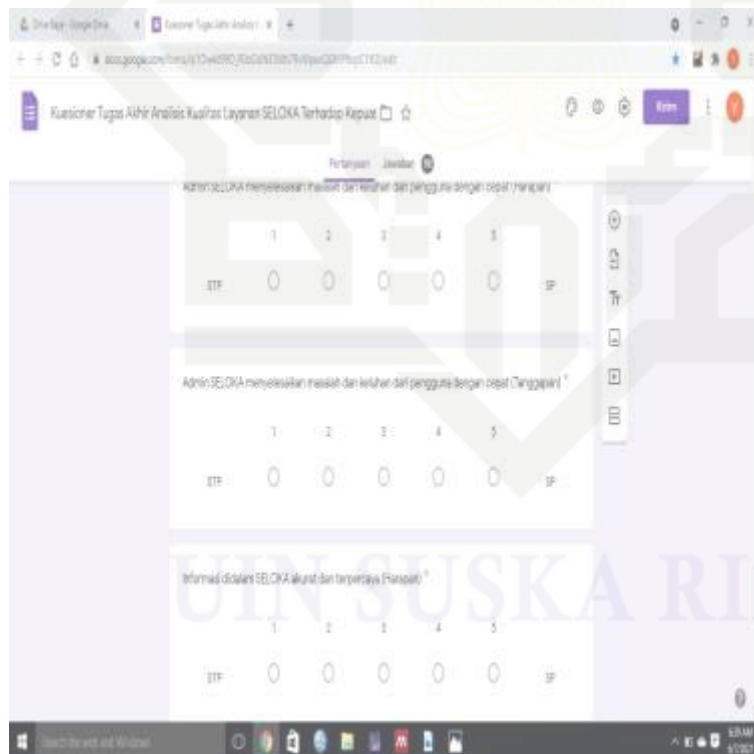
1 2 3 4 5

ITP 0 0 0 0 0 SP

Admin SELOKA menyelesaikan masalah dan keluhan dari pengguna dengan cepat (Tanggapi)

1 2 3 4 5

ITP 0 0 0 0 0 SP



Kuesioner Tugas Akhir Analisis Kualitas Layanan SELOKA Terhadap Rapiux

Portugian Jawab

Kontri SELOKA menyelesaikan masalah dan keluhan dari pengguna dengan cepat (Tanggapi)

1 2 3 4 5

ITP 0 0 0 0 0 SP

Admin SELOKA menyelesaikan masalah dan keluhan dari pengguna dengan cepat (Tanggapi)

1 2 3 4 5

ITP 0 0 0 0 0 SP

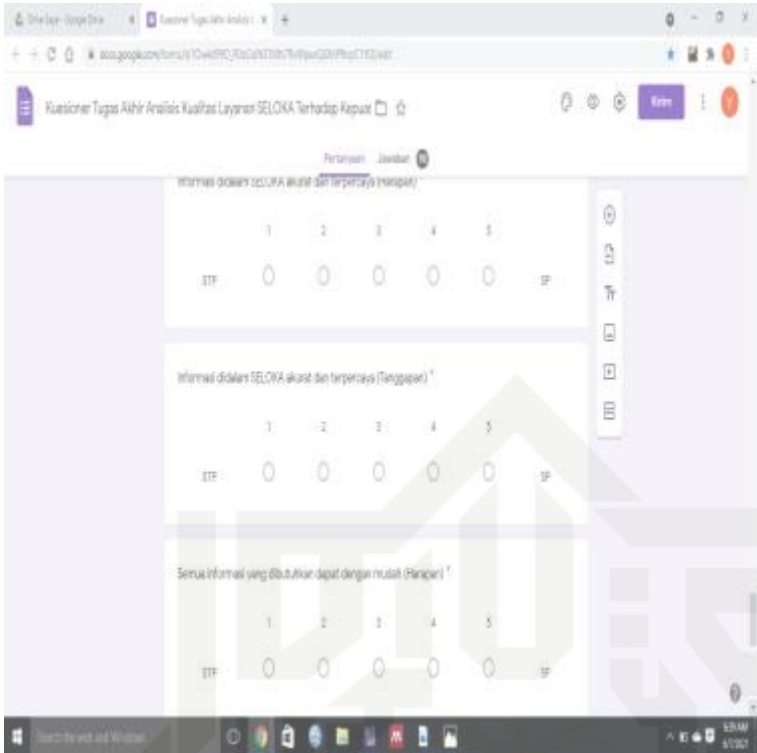
Informasi dalam SELOKA akurat dan terupdate (Rapiux)

1 2 3 4 5

ITP 0 0 0 0 0 SP

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Kuesioner Tugas Akhir Analisis Kualitas Layanan SELOKA Terhadap Rapor

Partisipan Jawab

Informasi didalam SELOKA akurat dan terpetaya (Tanggapi)

1 2 3 4 5

STP 0 0 0 0 0 SP

Informasi didalam SELOKA akurat dan terpetaya (Tanggapi)

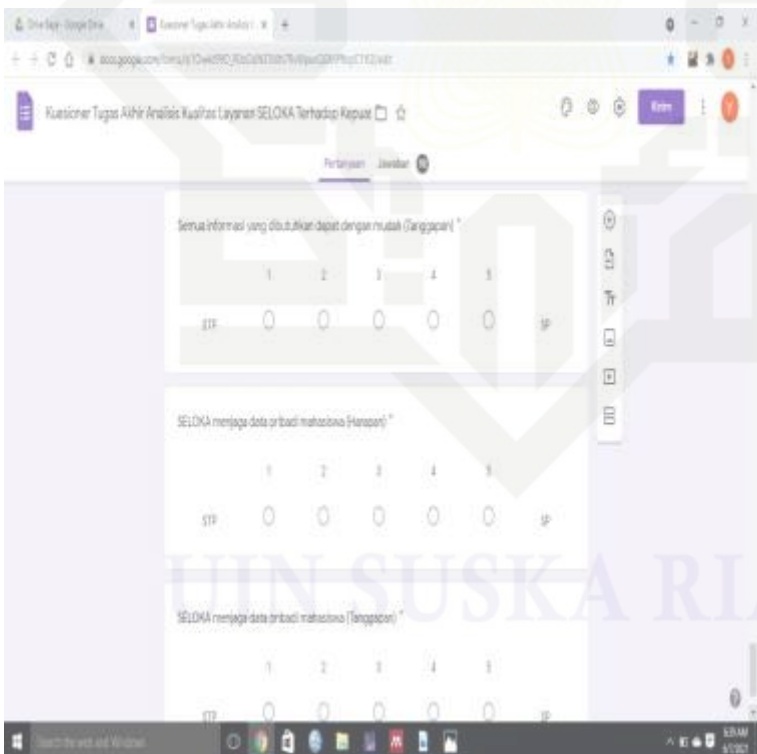
1 2 3 4 5

STP 0 0 0 0 0 SP

Serius Informasi yang dibutuhkan dapat dengan mudah (Tanggapi)

1 2 3 4 5

STP 0 0 0 0 0 SP



Kuesioner Tugas Akhir Analisis Kualitas Layanan SELOKA Terhadap Rapor

Partisipan Jawab

Serius Informasi yang dibutuhkan dapat dengan mudah (Tanggapi)

1 2 3 4 5

STP 0 0 0 0 0 SP

SELOKA menjaga data pribadi mahasiswa (Tanggapi)

1 2 3 4 5

STP 0 0 0 0 0 SP

SELOKA menjaga data pribadi mahasiswa (Tanggapi)

1 2 3 4 5

STP 0 0 0 0 0 SP

LAMPIRAN F

HASIL UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarangi mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

		Correlations												
		X01	X02	X03	X04	X05	X06	X07	X08	X09	X10	X11	X12	SKOR
X01	Pearson Correlation	1	.343**	.268**	-.017	.386**	.268**	.021	-.017	.326**	.268**	.124	.262	.516**
	Sig. (2-tailed)		.001	.008	.869	.000	.008	.841	.869	.001	.008	.225	.012	.000
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98
X02	Pearson Correlation	.343**	1	.293**	-.057	.204	.293**	-.020	-.057	.981**	.293**	-.033	.910**	.545**
	Sig. (2-tailed)	.001		.003	.577	.044	.003	.844	.577	.000	.003	.740	.000	.000
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98
X03	Pearson Correlation	.268**	.293**	1	.114	.159	1.000**	.142	.114	.279**	1.000**	.020	.266**	.604**
	Sig. (2-tailed)	.008	.003		.262	.119	.000	.163	.262	.005	.000	.844	.008	.000
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98
X04	Pearson Correlation	-.017	-.057	.114	1	.134	.114	.974**	1.000**	-.055	.114	.078	-.075	.594**
	Sig. (2-tailed)	.869	.577	.262		.188	.262	.000	.000	.588	.262	.447	.463	.000
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98
X05	Pearson Correlation	.386**	.204	.159	.134	1	.159	.168	.134	.180	.159	.300**	.129	.534**
	Sig. (2-tailed)	.000	.044	.119	.188		.119	.099	.188	.077	.119	.003	.205	.000
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98
X06	Pearson Correlation	.268**	.293**	1.000**	.114	.159	1	.142	.114	.279**	1.000**	.020	.266**	.604**
	Sig. (2-tailed)	.008	.003	.000	.262	.119		.163	.262	.005	.000	.844	.008	.000
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98
X07	Pearson Correlation	.021	-.020	.142	.974**	.168	.142	1	.974**	-.044	.142	.098	-.112	.618**
	Sig. (2-tailed)	.841	.844	.163	.000	.099	.163		.000	.669	.163	.335	.272	.000
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98
X08	Pearson Correlation	-.017	-.057	.114	1.000**	.134	.114	.974**	1	-.055	.114	.078	-.075	.594**
	Sig. (2-tailed)	.869	.577	.262	.000	.188	.262	.000		.588	.262	.447	.463	.000
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98
X09	Pearson Correlation	.326**	.981**	.279**	-.055	.180	.279**	-.044	-.055	1	.279**	-.034	.927**	.529**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.005	.588	.077	.005	.669	.588		.005	.736	.000	.000
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98
X10	Pearson Correlation	.268**	.293**	1.000**	.114	.159	1.000**	.142	.114	.279**	1	.020	.266**	.604**
	Sig. (2-tailed)	.008	.003	.000	.262	.119	.000	.163	.262	.005		.844	.008	.000
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98
X11	Pearson Correlation	.124	-.033	.020	.078	.300**	.020	.098	.078	-.034	.020	1	-.067	.399**
	Sig. (2-tailed)	.225	.740	.844	.447	.003	.844	.335	.447	.736	.844		.511	.002
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98
X12	Pearson Correlation	.262	.910**	.266**	-.075	.129	.266**	-.112	-.075	.927**	.266**	-.067	1	.465**
	Sig. (2-tailed)	.012	.000	.008	.463	.205	.008	.272	.463	.000	.008	.511		.000
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98
SKOR	Pearson Correlation	.516**	.545**	.604**	.594**	.534**	.604**	.618**	.594**	.529**	.604**	.399**	.465**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.002	.000	
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Gambar F.1. Hasil Uji Validitas Persepsi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X01	47.6633	14.349	.334	.755
X02	47.3163	15.291	.447	.739
X03	47.1735	15.238	.524	.734
X04	47.7857	14.211	.456	.735
X05	47.8776	14.377	.369	.748
X06	47.1735	15.238	.524	.734
X07	47.7551	14.042	.485	.731
X08	47.7857	14.211	.456	.735
X09	47.3265	15.356	.430	.740
X10	47.1735	15.238	.524	.734
X11	47.9184	15.993	.128	.777
X12	47.3673	15.637	.358	.747

Gambar F.2. Hasil Uji Reliabilitas Persepsi

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.759	12

Gambar F.3. Hasil Uji Reliabilitas Persepsi Statistik

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	98	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	98	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Gambar F.4. Hasil Uji Reliabilitas Persepsi *Case Processing Summary*

		Correlations												
		Y01	Y02	Y03	Y04	Y05	Y06	Y07	Y08	Y09	Y10	Y11	Y12	SKOR
Y01	Pearson Correlation	1	.546**	.640**	.504**	.855**	.546**	.721**	.464**	.605**	.301**	.455**	.607**	.805**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98
Y02	Pearson Correlation	.546**	1	.485**	.784**	.405**	.772**	.505**	.662**	.386**	.841**	.670**	.420**	.816**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98
Y03	Pearson Correlation	.640**	.485**	1	.575**	.623**	.575**	.616**	.443**	.415**	.463**	.304**	.410**	.720**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98
Y04	Pearson Correlation	.504**	.784**	.575**	1	.538**	.608**	.432**	.738**	.461**	.620**	.471**	.620**	.816**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98
Y05	Pearson Correlation	.855**	.405**	.623**	.538**	1	.400**	.708**	.485**	.610**	.343**	.400**	.545**	.782**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.001	.000	.000	.000
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98
Y06	Pearson Correlation	.546**	.772**	.575**	.608**	.400**	1	.586**	.543**	.310**	.745**	.616**	.558**	.801**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.002	.000	.000	.000	.000
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98
Y07	Pearson Correlation	.721**	.505**	.616**	.432**	.708**	.586**	1	.447**	.514**	.388**	.530**	.420**	.753**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98
Y08	Pearson Correlation	.464**	.662**	.443**	.738**	.485**	.543**	.447**	1	.717**	.557**	.632**	.600**	.790**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98
Y09	Pearson Correlation	.605**	.386**	.415**	.461**	.610**	.310**	.514**	.717**	1	.410**	.620**	.730**	.730**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.002	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98
Y10	Pearson Correlation	.301**	.841**	.463**	.620**	.343**	.745**	.388**	.557**	.410**	1	.604**	.300**	.728**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.001	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98
Y11	Pearson Correlation	.455**	.670**	.304**	.471**	.400**	.616**	.530**	.632**	.620**	.604**	1	.558**	.751**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98
Y12	Pearson Correlation	.607**	.420**	.410**	.620**	.545**	.558**	.420**	.600**	.730**	.300**	.558**	1	.740**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98
SKOR	Pearson Correlation	.805**	.816**	.720**	.816**	.782**	.801**	.753**	.790**	.730**	.728**	.751**	.740**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98

. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Gambar F.5. Hasil Uji Validitas Ekspektasi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y01	50.7245	16.903	.761	.931
Y02	50.6735	16.944	.774	.931
Y03	50.7347	17.269	.660	.935
Y04	50.7143	16.866	.775	.930
Y05	50.7551	16.970	.733	.932
Y06	50.6327	17.101	.759	.931
Y07	50.6735	17.212	.701	.933
Y08	50.7857	16.912	.742	.932
Y09	50.8265	17.135	.681	.934
Y10	50.6633	17.339	.672	.934
Y11	50.6327	17.307	.701	.933
Y12	50.7755	17.104	.694	.933

Gambar F.6. Hasil Uji Reliabilitas Ekspektasi

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.938	12

Gambar F.7. Hasil Uji Reliabilitas Ekspektasi Statistik

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

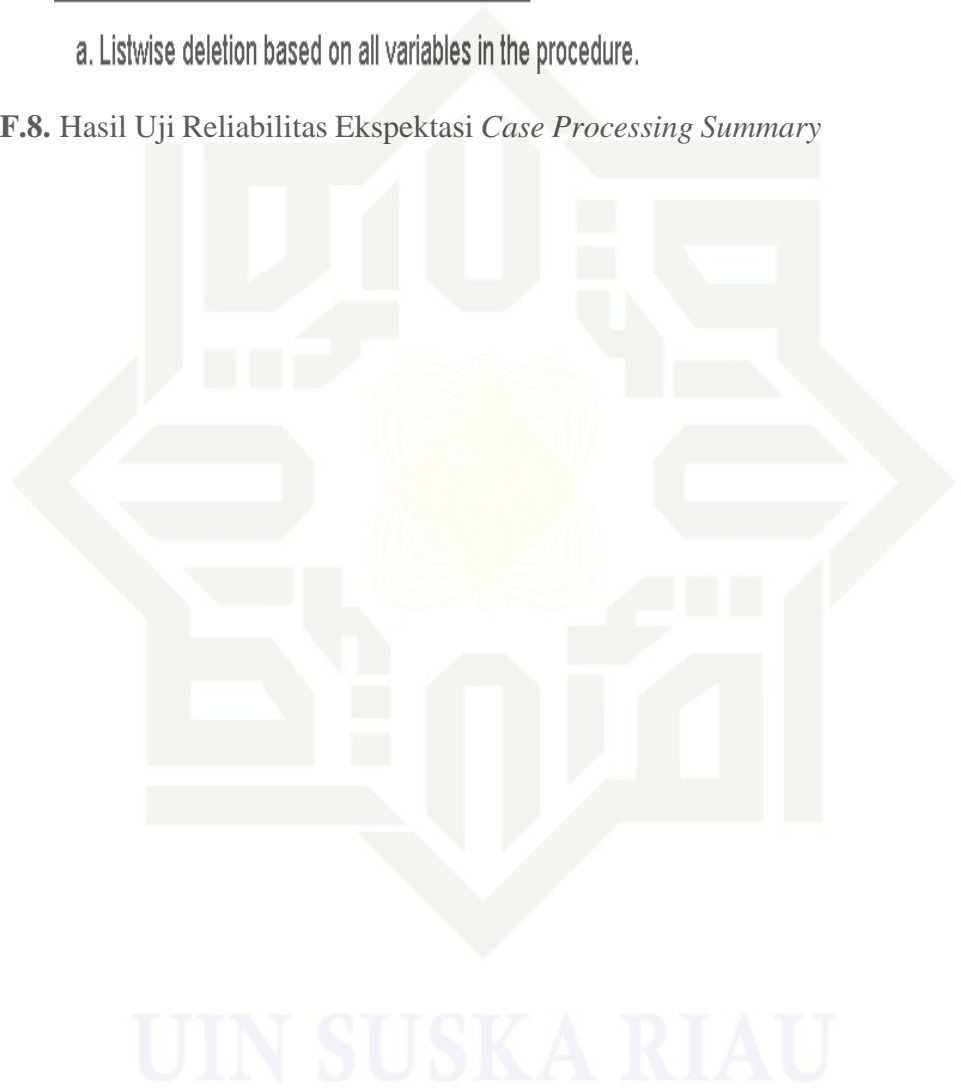
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	98	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	98	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Gambar F.8. Hasil Uji Reliabilitas Ekspektasi *Case Processing Summary*



LAMPIRAN G

r TABEL

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

N	Taraf Signif		N	Taraf Signif		N	Taraf Signif	
	5%	10%		5%	10%		5%	10%
3	0,997	0,999	27	0,381	0,487	55	0,266	0,345
4	0,950	0,990	28	0,374	0,478	60	0,254	0,330
5	0,878	0,959	29	0,367	0,470	65	0,244	0,317
6	0,811	0,917	30	0,361	0,463	70	0,235	0,306
7	0,754	0,874	31	0,355	0,456	75	0,227	0,296
8	0,707	0,834	32	0,349	0,449	80	0,220	0,286
9	0,666	0,798	33	0,344	0,442	85	0,213	0,278
10	0,632	0,765	34	0,339	0,436	90	0,207	0,270
11	0,602	0,735	35	0,334	0,430	95	0,202	0,263
12	0,576	0,708	36	0,329	0,424	100	0,195	0,256
13	0,553	0,684	37	0,325	0,418	125	0,176	0,230
14	0,532	0,661	38	0,320	0,413	150	0,159	0,210
15	0,514	0,641	39	0,316	0,408	175	0,148	0,194
16	0,497	0,623	40	0,312	0,403	200	0,138	0,181
17	0,482	0,606	41	0,308	0,398	300	0,113	0,148
18	0,468	0,590	42	0,304	0,393	400	0,098	0,128
19	0,456	0,575	43	0,301	0,389	500	0,088	0,115
20	0,444	0,561	44	0,297	0,384	600	0,080	0,105
21	0,433	0,549	45	0,294	0,380	700	0,074	0,097
22	0,423	0,537	46	0,291	0,376	800	0,070	0,091
23	0,413	0,526	47	0,288	0,372	900	0,065	0,086
24	0,404	0,515	48	0,284	0,368	1000	0,062	0,081
25	0,396	0,505	49	0,281	0,364			
26	0,388	0,496	50	0,279	0,361			

Gambar G.1. Tabel Nilai-Nilai r Product Moment



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Penulis atas nama Yuni Aulya Mirzal ini dilahirkan di Rumbai, Pada tanggal 10 Juni 1997 dari pasangan Bapak Afrizal Arsyad dan Ibu Mira Wati sebagai anak pertama dari empat bersaudara. Penulis beralamatkan di jalan Mulya Jaya Rt.03 Rw.09 Kelurahan Limbungan Kecamatan Rumbai Pesisir Kota Pekanbaru, Provinsi Riau. Untuk berkomunikasi dengan penulis dapat menghubungi pada alamat Email: yuniaulya6@gmail.com.



Pengalaman pendidikan dimulai dari Taman Kanak-Kanak yaitu TK Amal Ikhlas, pada tahun 2002. Selanjutnya penulis menyelesaikan pendidikan Sekolah Dasar Negeri 003 Rumbai, pada tahun 2003-2009. Kemudian penulis menyelesaikan pendidikan Madrasah Tsanawiyah Diniyah Putri Sukajadi pada tahun 2009- 2013. Pada tahun 2013-2016 penulis melanjutkan pendidikan di Sekolah Menengah Kejuruan Negeri 7 Pekanbaru dan mengambil jurusan Rekayasa Perangkat Lunak. Setelah menyelesaikan pendidikan formal, penulis melanjutkan pendidikan Strata Satu (S1) pada tahun 2016 dengan mendaftar sebagai mahasiswa di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau pada jalur Mandiri dan memilih jurusan Sistem Informasi pada Fakultas Sains dan Teknologi hingga menyelesaikan studinya pada tahun 2021.

Sepanjang jadi mahasiswa, penulis sempat melakukan Kerja Praktek atau KP yang dilaksanakan oleh pihak kampus di Hotel Stefani yang beralamat di Jl.Taskurun No.100, Wonorejo, Kec. Marpoyan Damai, Kota Pekanbaru, Provinsi Riau 28121. Penulis juga sempat mengikuti kegiatan Kuliah Kerja Nyata(KKN) selama satu bulan di desa Koto Raja Kec. Siak Kecil.